



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA DE BIOQUÍMICA Y FARMACIA**

**“EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LA GUÍA PARA LA  
RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS E  
INSUMOS MÉDICOS PARA EL ÁREA DE BODEGA DEL  
HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE DE RIOBAMBA  
2014”**

**TESIS DE GRADO**

Previo a la Obtención del Título de

**BIOQUÍMICA FARMACEÚTICA**

**AUTOR: BRIGITTE ESTEFANÍA TORRES LÓPEZ**

**TUTOR: DR. CARLOS ESPINOZA**

**RIOBAMBA-ECUADOR**

**2015**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi guía en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar y poder llegar a este punto en mi carrera.

A mis padres, mi hermano pilares fundamentales en mi vida, con mucho cariño

**BRIGITTE ESTEFANÍA TORRES LÓPEZ**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por siempre estar junto a mí, por los triunfos; por ser mi fortaleza en los momentos difíciles.

A mis padres y hermano, por brindarme su apoyo incondicional.

**BRIGITTE ESTEFANÍA TORRES LÓPEZ**

Yo, BRIGITTE ESTEFANÍA TORRES LÓPEZ” autor y ejecutor de la presente tesis me responsabilizo de las ideas, pensamientos y resultados expuestos en la presente investigación, siendo la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo la dueña intelectual de la misma.

---

**BRIGITTE ESTEFANÍA TORRES LÓPEZ**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA DE BIOQUIMICA Y FARMACIA**

El Tribunal de Tesis certifica que: El trabajo de investigación “EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LA GUÍA PARA LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MÉDICOS PARA EL ÁREA DE BODEGA DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE DE RIOBAMBA 2014”, de responsabilidad de la señorita egresada Brigitte Estefanía Torres López ha sido prolijamente revisado por los Miembros del Tribunal de Tesis, quedando autorizado su presentación.

<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Dra. Nancy Veloz <b>DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS</b>	.....	.....
Dra. Ana Albuja <b>DIRECTORA DE LA ESCUELA DE BIOQUIMICA Y FARMACIA</b>	.....	.....
Dr. Carlos Espinoza <b>DIRECTOR DE TESIS</b>	.....	.....
PhD. Adriana Rincón <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>	.....	.....
Abgda. Bertha Quintanilla <b>COORDINADOR SISBIB-ESPOCH</b>	.....	.....
<b>NOTA DE TESIS ESCRITA</b>	.....	

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ÍNDICE DE TABLAS ENCUESTAS DE SATISFACCION

ÍNDICE DE ANEXOS EVALUADOS

ÍNDICE DE ANEXOS ELABORADOS

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

<b>1.</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>1</b>
<b>1.1</b>	<b>Marco filosófico o epistemológico de la investigación</b>	<b>1</b>
<b>1.1.1</b>	<i>Farmacia Hospitalaria (FH)</i>	<b>1</b>
<b>1.1.2</b>	<i>Almacenamiento</i>	<b>2</b>
<b>1.1.3</b>	<i>Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos del ministerio de salud pública del Ecuador</i>	<b>2</b>
<b>1.1.3.1</b>	<i>Objetivos de la Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos del MSP</i>	<b>3</b>
<b>1.1.3.2</b>	<i>Desarrollo de la Guía</i>	<b>3</b>
<b>1.1.3.2.1</b>	<i>Infraestructura de la bodega</i>	<b>3</b>
<b>1.1.3.2.2</b>	<i>Organización de la bodega</i>	<b>4</b>
<b>1.1.3.2.3</b>	<i>Equipos</i>	<b>7</b>
<b>1.1.3.2.4</b>	<i>Procedimiento Operativos</i>	<b>7</b>
<b>1.1.3.2.5</b>	<i>Devoluciones</i>	<b>19</b>
<b>1.1.3.2.6</b>	<i>Bajas y Eliminación de Medicamentos</i>	<b>20</b>
<b>1.1.3.2.7</b>	<i>Autoinspecciones</i>	<b>20</b>
<b>1.1.3.2.8</b>	<i>Saneamiento</i>	<b>21</b>
<b>1.1.3.2.9</b>	<i>Capacitación y Entrenamiento</i>	<b>21</b>
<b>1.1.4</b>	<i>Tipos de Evaluación</i>	<b>21</b>
<b>1.1.5</b>	<i>Satisfacción del Usuario/a</i>	<b>22</b>
<b>1.1.5.1</b>	<i>Calidad para el Usuario/a</i>	<b>23</b>
<b>1.1.5.2</b>	<i>Definición de la Calidad para la Satisfacción del Usuario/a</i>	<b>23</b>

1.1.5.3	<i>¿Por qué hay que medir la satisfacción del cliente?</i>	23
1.2	<b>Antecedentes de Investigación</b>	24
2	<b>PARTE EXPERIMENTAL</b>	26
2.1	<b>Tipo de Investigación</b>	26
2.2	<b>Factores de Estudio</b>	26
2.2.1	<i>Tipo de diseño descriptivo</i>	29
2.2.2	<i>Análisis estadístico</i>	29
2.3	<b>Métodos y técnicas</b>	29
3.	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	31
3.1	<b>Medicamento e insumos médicos analizados</b>	31
3.2	<b>Resultado de Encuestas de Conocimiento sobre la Aplicación de la Guía Para la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos e Insumos Médicos</b>	33
3.3	<b>Resultados de Encuestas de Satisfacción</b>	47
4.	<b>IMPACTOS</b>	55
4.1	<b>Propuesta para la solución del problema</b>	55
4.1.1	<i>POE: Limpieza de área de la bodega</i>	55
4.1.2	<i>POE: Inducción del personal de nuevo ingreso</i>	59
4.1.3	<i>POE: Normas de seguridad</i>	62
4.2	<b>Costos de implementación de la propuesta</b>	66
4.3	<b>Beneficios que aporta la propuesta.</b>	66
5.	<b>CONCLUSIONES</b>	67
6.	<b>RECOMENDACIONES</b>	68

## **BIBLIOGRAFIA**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE ABREVIATURAS

<b>BPA</b>	Buenas Prácticas de Almacenamiento
<b>BQF</b>	Bioquímico Farmacéutico
<b>FH</b>	Farmacia Hospitalaria
<b>HPGDR</b>	Hospital Provincial General Docente Riobamba
<b>IESS</b>	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Sociedad
<b>MSP</b>	Ministerio de Salud Pública
<b>OMS</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>POE</b>	Proceso Operativo Estandarizado



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA N° 1-1.</b>	Modelo de ubicación física	5
<b>FIGURA N° 2-1.</b>	Modelo de ubicación fluida, al azar o caótica	5
<b>FIGURA N° 3-1.</b>	Ingreso y salida de medicamentos por la misma puerta	6
<b>FIGURA N° 4-1.</b>	Ingreso y salida de medicamentos por puertas diferentes	7
<b>FIGURA N° 5-1.</b>	Ordenamiento adecuado de bodega previo a realizar la recepción	9
<b>FIGURA N° 6-1.</b>	Etapas de la recepción de medicamentos	10
<b>FIGURA N° 7-1.</b>	Ordenamiento adecuado de bodega en el almacenamiento	12

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO N°1-3</b>	Porcentaje de aplicación de anexos N°5, N°6, N°9 Y N° 17 de la guía del MSP.	32
<b>GRÁFICO N°2-3</b>	Porcentaje de conocimiento de aplicación de la guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos del MSP	33
<b>GRÁFICO N°3-3</b>	Porcentaje de aplicación de la guía para la recepción la recepción y almacenamiento de medicamentos del MSP.	34
<b>GRÁFICO N°4-3</b>	Porcentaje de aplicación del anexo N°1: Registros de novedades durante la recepción.	35
<b>GRÁFICO N°5-3</b>	Porcentaje de aplicación de los anexos N°2, N°3 y N° 4 de la guía del MSP.	36
<b>GRÁFICO N°6-3</b>	Porcentaje de aplicación del anexo N°5 sobre reporte de especificaciones técnicas evaluadas de la guía del MSP.	37
<b>GRÁFICO N°7-3</b>	Porcentaje de aplicación de los anexos N°6 y N°8 de la guía del MSP.	38
<b>GRÁFICO N°8-3</b>	Porcentaje de aplicación de los anexos N°7, N°14 y N°15 de la guía del MSP.	39
<b>GRÁFICO N°9-3</b>	Porcentaje de aplicación el anexo N°9 registro de control de vencimiento por años y N° 12 Nota de devoluciones.	40
<b>GRÁFICO N°10-3</b>	Porcentaje de aplicación de los anexos N°10: Registro de temperatura y humedad N°11: Registro de temperatura en cadena de frio.	41
<b>GRÁFICO N°11-3</b>	Porcentaje de aplicación del anexo N°13: Registro de bajas por averías (daños).	42
<b>GRÁFICO N°12-3</b>	Porcentaje de aplicación sobre la disponibilidad de los anexos N°16: Formato de consolidado de necesidades, N°17: Formulario de Requerimiento de medicamentos y N°18 notas de egreso de bodega de la guía del MSP.	43
<b>GRÁFICO N°13-3</b>	Porcentaje de aplicación del anexo N°19: Lista de chequeo de auto-inspección.	44
<b>GRÁFICO N°14-3</b>	Porcentaje de aplicación del anexo N°20: Registro de limpieza.	45
<b>GRÁFICO N°15-3</b>	Porcentaje de aplicación de los anexos N°21: Registro de capacitación al personal, N°22: Registro de accidentes y N°23: Normad de seguridad.	46

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA N° 1-3:</b>	Tiempo que lleva utilizando los productos/servicios (Medicamentos e insumos médicos) del Área de la Bodega General del Hospital.	47
<b>TABLA N° 2-3:</b>	La información que le proporciona el personal que labora en el Área de Bodega del Hospital, en lo referente a la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos.	48
<b>TABLA N° 3-3:</b>	El tiempo que Usted debe esperar para ser atendida en el Área de la Bodega General del Hospital.	49
<b>TABLA N° 4-3</b>	Antes de entregar el producto/servicio (Medicamentos e insumos médicos), el personal del Área de la Bodega General del Hospital verifica y registra fechas de caducidad y calidad del producto.	50
<b>TABLA N° 5-3</b>	Con qué frecuencia utiliza los productos/servicio (medicamentos e insumos médicos) de la Bodega General del Hospital	51
<b>TABLA N° 6-3</b>	La información que le proporciona el personal que labora en el Área de Bodega del Hospital, en lo referente a cierres por constatación física de los medicamentos e insumos médicos.	52
<b>TABLA N° 7-3</b>	Valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los atributos del Área de la Bodega General del Hospital.	53
<b>TABLA N° 8-3:</b>	La limpieza que Usted observa en el Área de Bodega del Hospital, es.	54

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo N° A:</b>	Diagnóstico Situacional	72
<b>Anexo N° B:</b>	Lista de medicamentos e insumos médicos	85
<b>Anexo N° C:</b>	Encuesta de conocimiento sobre aplicación de la guía	88
<b>Anexo N° D</b>	Registro de limpieza	93
<b>Anexo N° E</b>	Registro de capacitación	96
<b>Anexo N° F</b>	Registro de accidentes	97
<b>Anexo N° G</b>	Registro de socialización	98
<b>Anexo N° H</b>	Certificado de realización de Tesis	99

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

<b>FOTOGRAFÍA N° 1:</b>	Fotografía del Formulario de egreso de insumos	99
<b>FOTOGRAFÍA N° 2:</b>	Fotografía de acta de entrega y recepción de medicamentos	99
<b>FOTOGRAFÍA N° 3:</b>	Fotografía de registro de Temperatura y Humedad Relativa	100
<b>FOTOGRAFÍA N° 4:</b>	Fotografía de Reporte de Especificaciones Técnicas Evaluadas	100
<b>FOTOGRAFÍA N° 5:</b>	Fotografía de almacenamiento de insumos de oficina	101
<b>FOTOGRAFÍA N° 6:</b>	Fotografía de almacenamiento de medicamentos	101
<b>FOTOGRAFÍA N° 7:</b>	Fotografía área de almacenamiento	102
<b>FOTOGRAFÍA N° 8:</b>	Fotografía sección medicamentos e insumos de odontología	102
<b>FOTOGRAFÍA N° 9:</b>	Fotografía sección pasillos de bodega	103
<b>FOTOGRAFÍA N° 10:</b>	Fotografía sección de maternidad de medicamentos e insumos.	103
<b>FOTOGRAFÍA N° 11:</b>	Fotografía de medicamentos e insumos	104
<b>FOTOGRAFÍA N° 12:</b>	Fotografía ingreso Maternidad Gratuita	104

## RESUMEN

Se evaluó la aplicación de la guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos emitida por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP), en diciembre del 2009, que describe actividades, como: Recepción Administrativa y Técnica, Ingreso y Ubicación, Almacenamiento, Control de Inventarios y Distribución, misma que es de aplicación obligatoria en toda la red de salud, razón que motivó a plantear la presente investigación, con el propósito de evaluar el grado de aplicación de la Guía en el Hospital Provincial General Docente Riobamba, en base a tres parámetros: Medicamentos e insumos que ingresaron al área de la bodega del Hospital; Conocimiento de la existencia y aplicación de la Guía por parte del personal que labora en el Área, y Satisfacción de usuarios/as a los que se les brinda el servicio. Para lo cual se aplicó como insumo los Anexos de la Guía, encuestas de conocimiento y satisfacción. El incumplimiento de la aplicación de la Guía es notable, las causas son múltiples, como no contar con Talento Humano a fin al área, infraestructura misma que es insuficiente se comparte con la bodega general, incumple con normas de almacenamiento y rotulación, no existe libre circulación entre estanterías y pallets. Mediante el estudio se identificó el incumplimiento sobre el Instructivo para preparar inventario general, Consolidado de necesidades de medicamentos por programas. No se aplica Registro de limpieza de bodega, utiliza un servicio tercerizado, el Registró de Capacitación y de accidentes, presentó incumplimiento del 100% en las Normas de Seguridad. Es necesario proporcionar una bodega exclusiva para el almacenamiento de medicamentos e insumos médicos con todas las condiciones idóneas tanto infraestructura, materiales e instrumentos para mantener la calidad de los mismos y asignar un Bioquímico Farmacéutico, que realice los Procedimientos Técnicos como Administrativos en la bodega.

**Palabras clave:** <GUÍAS> <ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS> <INSUMOS MÉDICOS> < BIOQUÍMICO FARMACÉUTICO> <NORMAS DE SEGURIDAD> < CONTROL DE INVENTARIOS> <PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS> <PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS>.

## SUMMARY

The application of the guide was evaluated for the receipt and storage of medicines issued by the Department of Public Health of the Ecuador (MSP), in December, 2009, which describes activities, since: Administrative and Technical receipt, Revenue and Location, Storage, Control of Inventories and Distribution, same that is of obligatory application in the whole network of health, reason that it motivated to raising the present investigation, with the intention of evaluating the degree of application of the Guide in the Provincial General Docente Riobamba Hospital, on the basis of three parameters: Medicines and inputs that entered to the area of the warehouse of the Hospital; Knowledge of the existence and application of the Guide on the part of the personnel that works in the Area, and Satisfaction of users / aces to whom the service is offered to them. For which there were applied as input the Annexes of the Guide, surveys of knowledge and satisfaction. The breach of the application of the Guide is notable, the reasons are multiple, since not possessing Human Talent to end to the area, infrastructure itself that is insufficient is shared by the general warehouse, breaks with procedure of storage and labeling, free traffic does not exist between racks and pallets. By means of the study the breach was identified on the Instructive one to prepare general inventory Consolidated of needs of medicines for programs. There is not applied Record of cleanliness of warehouse, a service uses tercerizado, It Registered of Training and of accidents, presented breach of 100 % in the Procedure of Security.

It is necessary to provide an exclusive warehouse for the storage of medicines and medical inputs with all the suitable conditions so much infrastructure, materials and instruments to support the quality of the same ones and to assign a Pharmaceutical Biochemist, who realizes the Technical as Administrative Procedures in the warehouse.

**Key words:** guide, storage, medicines, medical inputs, pharmaceutical biochemist, safety procedure, Technical Procedures and administrative Procedures

## INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), medicamentos esenciales, son aquellos que satisfacen las necesidades prioritarias de salud en la población, se seleccionan teniendo en cuenta su: pertinencia para la salud pública, pruebas de su eficacia y seguridad. (Ministerio de Salud Pública, 2009 pp. 58)

En el proceso de acreditación a través de Joint Commission se recomienda elaborar normas y protocolos sobre el uso de medicamentos en la institución sanitaria y obviamente que se cumplan. Los que se citan a continuación han sido muy útiles en el proceso de acreditación, en particular: Control de caducidades en el servicio de farmacia, almacén de farmacia y botiquines de las unidades.

En la actualidad el Hospital Provincial General Docente Riobamba y por ende la Farmacia atraviesa el Proceso de Acreditación Canadá, en cual debe cumplir con normas y estándares pre-establecidos. Las normas y estándares para el Manejo de la Medicación enfatizan un enfoque de colaboración para prevenir y reducir los eventos adversos de los medicamentos al abordar todos los aspectos del proceso del uso de la medicación, incluyendo el almacenamiento, preparación, administración y la supervisión de los clientes. (Acreditación Canadá Internacional, 2013 pp. 43)

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MPS), publica en diciembre del año 2009, la “Guía para la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos”, con la finalidad de evaluar su aplicación y cumplimiento en el área de la bodega del hospital, se propone la presente investigación, enfocando tres ejes: Evaluar los medicamentos e insumos que ingresaron; Aplicar encuestas de conocimiento al personal que labora en el área de la bodega, y Encuestas de satisfacción.

La recepción es un proceso tanto técnico como administrativo, que se realiza en el área de bodega, en el cual se compara lo pactado con el proveedor tanto en orden de compra, legislación vigente, así como aspectos de los medicamentos e insumos médicos y almacenamiento de estos productos, debe ser adecuado de tal manera que garantice la conservación de las condiciones técnicas y de la acción terapéutica con las cuales fue elaborado el producto. (Alvares, 2009 pp. 35)



Al evaluar la guía para la Recepción y Almacenamiento de medicamentos de la Bodega de Farmacia del Hospital generan además los siguientes beneficios; posibilita realizar un seguimiento adecuado del medicamento, el mantenimiento de la calidad, estabilidad, control de stock máximo y mínimo de medicamentos e insumos.

Al contar con datos estadísticos, permite a las Autoridades y Líderes de la Institución plantear correctivos a tiempo antes de que se produzca un posible evento adverso y peor aún un evento centinela por incumplimiento en una de las etapas de los Procedimientos Operativos Estándarizados que plantea la Guía.

Fue factible realizar la presente investigación, ya que se contó con documentación bibliográfica Internacional (OMS), Nacional y local. Por otra parte se contó con el apoyo técnico del personal que labora en la Farmacia y bodega del Hospital.

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

1. Evaluar la aplicación de la “Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos” en el área de la Bodega del Hospital Provincial General Docente de Riobamba 2014.

### ***Objetivos específicos***

1. Levantar el diagnóstico situacional del área de bodega – sección farmacia del Hospital.
2. Aplicar encuestas de conocimiento al personal que labora en la bodega del Hospital, encuestas de satisfacción al usuario/a externo/a que utiliza los medicamentos e insumos médicos del área de la Bodega.
3. Analizar los resultados encontrados en el diagnóstico situacional, en las encuestas de conocimiento y satisfacción.

4. Proponer alternativas de solución y una política coherente que garantice la aplicación de la Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos en el área de la Bodega.
5. Socializar los resultados encontrados en la evaluación de la aplicación de la Guía y las estrategias gerenciales propuestas.
6. Entregar los productos obtenidos durante el desarrollo de la presente investigación a las Autoridades del Hospital y al personal responsable del manejo de la Bodega – Sección Farmacia del hospital.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1 Marco filosófico o epistemológico de la investigación

#### 1.1.1 *Farmacia Hospitalaria (FH)*

La farmacia hospitalaria es una especialización farmacéutica que se ocupa de servir a la población en sus necesidades farmacéuticas a través, de la selección, preparación, adquisición, control, dispensación, información de medicamento y otras actividades orientadas a conseguir una utilización apropiada, segura y coste-efectiva de los medicamentos y productos sanitarios, en beneficio de los pacientes atendidos en el hospital y en sus ámbito de influencia. (Espejo, J. 2000, p. 23)

Tiene como objetivo el uso racional de los medicamentos dentro de un Hospital, así como dar soporte a todas las tareas asistenciales del mismo mediante las funciones de adquisición, preparación, control analítico y dispensación de medicamentos a todos los servicios. (Ávalos et al, 2006, p. 133)

#### **Objetivos del Servicio de Farmacia**

- a) Garantizar y asumir la responsabilidad técnica de la adquisición, calidad, correcta conservación, cobertura de las necesidades, custodia, preparación de fórmulas magistrales o preparados oficinales y dispensación de los medicamentos precisos para las actividades intrahospitalarias y de aquellos otros, para tratamientos extra hospitalarios, que requieran una particular vigilancia, supervisión y control.
- b) Establecer un sistema eficaz y seguro de distribución de medicamentos, tomar las medidas para garantizar su correcta administración, custodiar y dispensar los productos en fase de investigación clínica y velar por el cumplimiento de la legislación sobre estupefacientes y psicotrópicos o de cualquier otro medicamento que requiera un control especial.
- c) Formar parte de las comisiones hospitalarias en que puedan ser útiles sus conocimientos para la selección y evaluación científica de los medicamentos y de su empleo.

- d) Establecer un servicio de información de medicamentos para todo el personal del hospital, un sistema de fármaco vigilancia intrahospitalario, estudios sistemáticos de utilización de medicamentos y actividades de farmacocinética clínica.
  - e) Llevar a cabo actividades educativas sobre cuestiones de su competencia dirigidas al personal sanitario del hospital y a los pacientes.
  - f) Efectuar trabajos de investigación propios o en colaboración con otras unidades o servicios y participar en los ensayos clínicos con medicamentos.
  - g) Colaborar con las estructuras de atención primaria y especializada de la zona.
  - h) Realizar cuantas funciones puedan redundar en un mejor uso y control de los medicamentos.
- (Gonzalez,G. 2004,p. 45)

### ***1.1.2 Almacenamiento***

Es el conjunto de actividades que tiene por objeto el cuidado y la conservación de las condiciones técnicas con las que fueron elaborados los medicamentos y dispositivos médicos.

(Aranzazu,F. 2002,p.56)

### ***1.1.3 Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos del ministerio de salud pública del Ecuador***

La Guía emitida por el Ministerio de Salud, en diciembre del 2009, ofrece una herramienta que describe las actividades que se deben realizar en cada etapa de las operaciones que se desarrollan en la bodega, contribuye a la ejecución correcta y oportuna de las actividades encomendadas al personal, propiciando de esta manera la uniformidad en el trabajo, el ahorro de tiempo y de esfuerzos, la optimización de los recursos humanos y financieros, además el mantenimiento de la calidad de los medicamentos, bajo condiciones adecuadas que garanticen su acción terapéutica y a la vez brinden seguridad a los trabajadores que laboran en dichos establecimientos.

Mantener condiciones adecuadas de almacenamiento para los insumos de salud es esencial para asegurar su calidad. Las fechas de caducidad del producto se determinan en base a condiciones ideales de almacenamiento para proteger los mismos, hasta su fecha de caducidad, lo cual es importante para prestar un servicio adecuado a los usuarios y economizar recursos.

Las Directrices para el almacenamiento de los medicamentos esenciales y otros insumos de salud constituyen un documento de referencia práctico, dirigido a las personas encargadas de la administración de los almacenes institucionales o de las bodegas de depósito en un establecimiento de salud. En esta guía figuran instrucciones escritas e ilustraciones claras sobre

la recepción y el ordenamiento de los productos; las condiciones especiales de almacenamiento; el seguimiento y control de los productos; el mantenimiento de su calidad; la construcción y el diseño del depósito para productos medicinales; el manejo de los desechos; y los recursos. El documento se redactó con el objeto de satisfacer las necesidades de los establecimientos de salud a nivel de distrito. Sin embargo, las directrices y la información que contiene son válidas para todos los establecimientos de almacenamiento, cualquiera sea su tamaño y el entorno en el cual estén ubicados. (Cipolle,R.2000,p. 79)

#### **1.1.3.1 *Objetivos de la Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos del MSP:***

- Realizar la recepción, almacenamiento y distribución adecuada de los medicamentos adquiridos por la unidad de salud, manteniendo su calidad desde el ingreso a la bodega hasta la entrega al destinatario final.
- Asegurar que los medicamentos que ingresan a la bodega, farmacia y botiquines cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y la documentación correspondiente.
- Implementar y mantener las Buenas Prácticas de Almacenamiento.
- Mantener una gestión eficiente que ayude a evitar deterioros, pérdidas o vencimiento de los medicamentos.
- Establecer procedimientos para optimizar las condiciones de almacenamiento de los medicamentos bajo parámetros de seguridad, resguardando además la salud de los trabajadores.
- Asegurar el adecuado control y seguimiento de los medicamentos.
- Disponer de información completa, oportuna, actualizada y confiable de los medicamentos que se encuentran en custodia.

#### **1.1.3.2 *Desarrollo de la Guía***

##### **1.1.3.2.1 *Infraestructura de la bodega***

De acuerdo a la guía, son recomendables los diseños de una sola planta, que se encuentre lejos de fuentes de contaminación, en una zona segura, de fácil acceso y que cuente con servicios básicos de agua y luz. Deben estar construidas de manera que faciliten su mantenimiento, limpieza y operaciones; además los materiales de construcción deben proveer seguridad y contribuir a mantener condiciones de almacenamiento óptimas y proteger contra el ingreso de roedores, aves u otro animal. Los pisos deben ser resistentes, lisos y con drenajes. Las paredes deben ser resistentes a factores ambientales como humedad y temperatura. Los techos y/o cielo-

rasos de material que no permita el paso de los rayos solares ni la acumulación de calor. Es recomendable que las ventanas estén presentes en número mínimo, localizadas a la mayor altura y protegidas para evitar el ingreso de polvo, aves e insectos. En cuanto al tamaño, no existe uno estándar; sin embargo, debe permitir la organización correcta de productos, evitar confusiones en el orden de almacenamiento y riesgos de contaminación, permitir una rotación correcta de las existencias y facilitar el movimiento del personal y los productos (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2009,p. 66)

#### **1.1.3.2.2            *Organización de la bodega***

Responde al flujo unidireccional que debe existir en la bodega de acuerdo al proceso secuencial, por los diferentes sitios de trabajo, hasta concluir el proceso. Es obligatorio que estas zonas se encuentren identificadas en forma clara. Existiendo tres zonas: de recepción, de Cuarentena, y de Almacenamiento.

#### **1. Zonas de recepción**

En este sitio se colocan sobre pallets los medicamentos que van a ser ingresados posteriormente al almacenamiento, allí se ejecuta la recepción administrativa y técnica, para asegurar que los medicamentos correspondan a las cantidades y especificaciones técnicas solicitadas, con su respectiva documentación y en el plazo correcto. (Ministerio de Salud de Colombia. 2011,p.7)

#### **2. Zona de Cuarentena:**

Es el sitio en donde se mantiene temporalmente aislado a los medicamentos del resto, mientras se espera la decisión para su reubicación, destrucción o devolución al proveedor.

#### **3. Zona de Almacenamiento:**

De acuerdo al Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y Afines, en su artículo 13°, indica: las áreas de almacenamiento deben tener dimensiones apropiadas que permitan una organización correcta de los insumos y productos, evite confusiones y riesgos de contaminación y permita una rotación correcta de las existencias. El área de almacenamiento depende de: a) Volumen y cantidad de productos a almacenar; b) Frecuencia de adquisiciones y rotación de los productos; y c) Requerimiento de condiciones

especiales de almacenamiento: cadena de frío, temperatura, luz y humedad controladas. (Ministerio de Salud de Colombia, 2011 pp. 7-16)

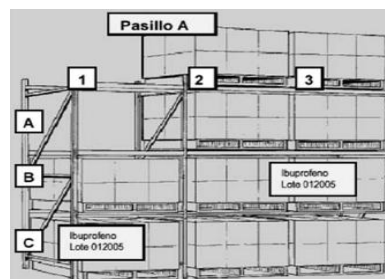
En este sitio se ubican los medicamentos en las estanterías correspondientes, el sistema que se utilice podría ser:

- a) **Fijo:** Cada ítem es colocado en un lugar específico, previamente determinado para cada uno, por ejemplo: en orden alfabético, por grupos terapéuticos, forma farmacéutica, etc, (Figura N° 1) tiene el inconveniente de que se requiere una mayor área.



**Figura N° 1-1:** Modelo de ubicación fija  
**Fuente:** Guía del MSP (2009)

- b) **Fluido, al azar o caótico:** Es el más recomendable, pues se ubican los medicamentos en cualquier espacio disponible de la bodega, cuyas estanterías se encuentran previamente codificadas, el orden va de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha, de tal forma que diferentes lotes de un ítem pueden guardarse en zonas distintas. (Figura N° 2). Permite una optimización del espacio existente, pero requiere una estricta organización en su localización, requiere un sistema informático o el registro en la tarjeta Kárdex, con los números correspondientes a las estanterías y filas, por ejemplo: estantería 3, fila 1, además se debe identificar a cada ítem con el nombre genérico, lote y fecha de vencimiento.



**Figura N° 2-1:** Modelo de ubicación fluida, al azar o caótica  
**Fuente:** Guía del MSP (2009)

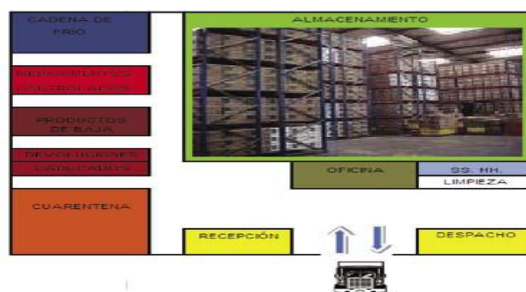
c) **Semifluido:** Es una combinación de los dos anteriores y no es muy utilizado, consiste en organizar una zona bajo la modalidad de fijo para pocas cantidades próximas a despacharse, mientras que las cantidades más grandes o de reserva se organiza bajo la modalidad de fluido, al azar o caótico.

Esta zona debe tener condiciones especiales de temperatura, humedad y luz; además debe facilitar el movimiento de personal, de los productos y la realización de limpieza, las estanterías y pallets deben estar colocadas a una distancia mínima de 30 cm de la pared y organizados a una distancia de por lo menos 80 cm, de manera que no dificulten el tránsito del personal, ni oculten u obstruyan los grifos o extintores. Dentro de esta zona debe seleccionarse un sitio e identificarlo correctamente para:

- Inflamables
- Devoluciones
- Bajas y rechazos
- Medicamentos caducados
- Medicamentos controlados (en un armario con llave)
- Medicamentos con cadena de frío (cámara fría o refrigeradora)

**Zona de embalaje y despacho:** En este sitio se efectúa el embalaje o preparación de los medicamentos que se van a distribuir.

**Zona administrativa y auxiliar:** Corresponde a las oficinas, servicios higiénicos, cuarto de limpieza, etc. En las Figuras N° 3 y 4 se esquematizan modelos de la organización de zonas de una bodega de acuerdo al flujo que se siga para el ingreso y salida de los medicamentos.



**Figura N° 3-1:** Ingreso y salida de medicamentos por la misma puerta  
*Fuente:* Guía del MSP (2009)





**Figura N° 4-1:** Ingreso y salida de medicamentos por puertas diferentes

*Fuente:* Guía del MSP (2009)

### 1.1.3.2.3 Equipos

Una bodega de medicamentos debe disponer por lo menos de: pallets, estanterías, armarios, botiquín de primeros auxilios, implementos de oficina y limpieza, termo higrómetros y extintores de fuego. En sitios donde se requiera debe existir: refrigeradora, equipos de seguridad (casco, zapatos con puntera de metal, faja), balanza calibrada, montacargas, coches manuales, coches hidráulicos. (Ministerio de Salud, 2009,p.17)

### 1.1.3.2.4 Procedimiento Operativos

Según la guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos del MSP del Ecuador, sugiere realizar diferentes procedimientos antes y durante el almacenamiento de los medicamentos en bodegas, farmacias y botiquines de las áreas de salud y hospitales, entre los que se incluyen: recepción administrativa, y técnica, almacenamiento y control de inventarios, distribución y devoluciones.

## 1. Recepción Administrativa

Aplica para las bodegas de áreas y hospitales, previo a la recepción de medicamentos de uso y consumo humano, en cada pedido que ingresa a bodega, (sean provenientes de compras locales, compras internacionales, donaciones de nivel central), debe adjuntarse la documentación respectiva y los medicamentos deben ser previamente inspeccionados y comprobar que su fecha de vida útil al momento de la recepción sea mayor a un año, excepto aquellos que por su naturaleza se degradan (Art. 21 de la Ley de Producción, Importación, Comercialización y Expendio de Medicamentos Genéricos de Uso Humano).

Para ello se debe ubicar los medicamentos en la zona de recepción y verificar que cumplan las condiciones pactadas con el proveedor en cuanto a cantidades, precios, tiempo de entrega, entre otros, para ello el guardalmacén o el responsable de la custodia de los medicamentos verificará la siguiente documentación:

✚ En caso de medicamentos adquiridos (local o internacionalmente):

- Pedido u orden de compra (copia)
- Factura
- Guía de remisión
- Copia del contrato de adquisición de los medicamentos mencionados (en caso aplicara)

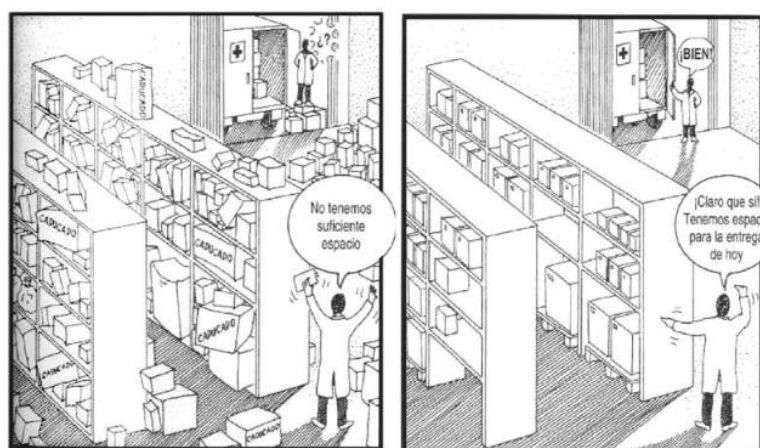
✚ En caso de medicamentos donados:

- Nota de egreso (copia)
- Información técnica adicional, según el tipo de producto.

Además, se debe verificar que las cantidades recibidas coincidan con el pedido y lo facturado por el proveedor.

En caso de encontrar inconsistencias, no se recibe el medicamento y se procede a llenar las novedades conforme formato de Registro de Novedades durante la Recepción (Anexo N° 1), y se notifica al proveedor.

El espacio disponible en la bodega y el orden, son condiciones indispensables para poder efectuar la recepción de los medicamentos que posteriormente se almacenarán en la misma (Gráfico N° 5).



**Figura N° 5-1:** Ordenamiento adecuado de bodega previo a realizar la recepción

**Fuente:** Guía del MSP (2009)

## **2. Recepción Técnica**

Proceso técnico administrativo que consiste en guardar o poner en el almacén o farmacia los medicamentos, material médico según las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), que garanticen el mantenimiento de la calidad y la seguridad hasta su distribución o utilización.

El almacenamiento es el punto clave para garantizar que los medicamentos y material médico conserven su calidad y eficacia terapéutica.

Su correcta conservación de medicamentos y material médico, está asociada al conocimiento y aplicación de las BPA (Montesdeoca,D.2010,p. 45)

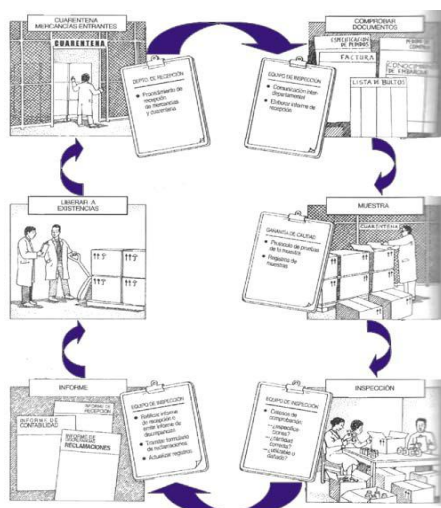
Un profesional bioquímico farmacéutico del proceso de gestión de medicamentos, del Área de Salud u Hospital, según corresponda, realizará la verificación de las especificaciones técnicas del medicamento recibido, tomando como referencia el formato de Parámetros a Inspeccionar (Anexo N°2), para lo cual tomará al azar una muestra representativa de cada lote entregado, de acuerdo a la Tabla Militar Estándar. (Anexo N° 3.).

### **➤ Decisión de aprobación o rechazo:**

- a) Si la muestra inspeccionada cumple con todas las especificaciones técnicas establecidas y no presenta defectos, el lote es aprobado y está listo para ingresar al inventario de bodega.
- b) En caso de encontrarse incumplimiento de las especificaciones técnicas, se identifica la clase de defecto técnico encontrado según el Formato para Clasificación de defectos técnicos (Anexo N° 4) y de acuerdo a ello se evalúa su condición de aprobación o rechazo.
- c) Finalmente el profesional bioquímico farmacéutico emitirá el Reporte de Especificaciones Técnicas Evaluadas, (Anexo N° 5), como parte del control post registro correspondiente de cada uno de los lotes de los medicamentos recibidos en la bodega.
- d) En caso de requerirse, se notificará al responsable de la adquisición, a fin de coordinar con el Instituto Nacional de Higiene para que se realice el control de calidad post registro (análisis químico y/o microbiológico), cuyo costo debe ser cubierto por el proveedor; mientras tanto, el medicamento permanecerá en la zona de cuarentena, en espera de la decisión para su reubicación en la bodega o devolución al proveedor.
- e) Luego de la verificación de cumplimiento de especificaciones técnicas realizadas a todos los lotes de los medicamentos, y de no existir novedades, se debe comunicar al responsable de bodega, para que proceda a elaborar el Acta de entrega – recepción respectiva (Anexo N° 6); este documento debe ser procesado por el responsable de la bodega luego de verificar el

cumplimiento de los requerimientos establecidos, así como el cumplimiento de todos los parámetros técnicos relativos a medicamentos, debe verificar la cantidad a ser recibida.

- f) De encontrar inconformidades técnicas, no se debe recibir el medicamento, y se debe notificar las novedades en el formato de Registro de Novedades durante la recepción (Anexo N°1).



**Figura N° 6-1:** Etapas de la recepción de medicamentos

*Fuente:* Guía del MSP (2009)

### 3. Ingreso y ubicación de los medicamentos

Una vez cumplida la recepción administrativa y la recepción técnica, el responsable de bodega firma y hace firmar al proveedor el acta de entrega – recepción.

El funcionario responsable de la bodega ingresa los datos de la recepción efectuada al sistema de información utilizado en la bodega (software, hoja electrónicas y/o Kárdex), y a la tarjeta de Kárdex (Anexo N° 7), posteriormente se debe emitir la respectiva Nota de Ingreso a Bodega, (Anexo N° 8), en la cual debe constar la firma del responsable de bodega, dichas Notas de Ingreso debe distribuirse de la siguiente forma:

- El original y una copia para el departamento financiero, adjuntando factura para trámite de pago.
- La otra copia para formalizar el ingreso al inventario general y archivo de bodega.

Además en bodegas cuyo sistema de información sea manual, conviene llevar el Formato de Registro de control de vencimiento por años, (Anexo N° 9) que permite visualizar los

medicamentos que vencerán en un mes y año determinado con su respectivo número de lote, sin tener que revisar todo el Kárdex.

El responsable de bodega debe trasladar los medicamentos que se encuentran en la zona de RECEPCIÓN, a la zona de CUARENTENA o de ALMACENAMIENTO, según el caso, para ello debe tomar en cuenta el volumen, cantidad, tipo de medicamento y condiciones particulares de almacenamiento que requiera cada uno de ellos.

El auxiliar de bodega debe encargarse de ubicar y ordenar los medicamentos en la zona de almacenamiento sobre pallets en el espacio correspondiente de las estanterías, según el orden establecido en bodega (alfabéticamente, por programas, etc.); aquellos que requieren refrigeración, se deben ubicar en la zona de cadena de frío, los medicamentos controlados (psicotrópicos y estupefacientes) se deben ubicar en un armario con candado, cualquiera sea el caso, se debe observar lo siguiente:

- Aun cuando el mismo medicamento haya sido almacenado antes en la bodega, se deben verificar las condiciones de almacenamiento definidas por el fabricante y que se encuentran en el respectivo empaque, a fin de evitar errores.
- Antes de colocar el medicamento en la estantería, se debe verificar que el sitio se encuentre limpio.
- Se debe verificar la fecha de vencimiento del medicamento que ingresa y compararlo con las fechas de vencimiento de las posibles existencias antiguas de ese mismo medicamento, teniendo siempre la precaución de que el medicamento con fecha de vencimiento más próxima, quede más cercano a la parte externa de la estantería, a fin de que se distribuyan primero aquellos que vencen antes, de acuerdo al sistema FEFO (First Expiry First Out = Primero que Expira Primero que Sale).
- Por ningún motivo deberán colocarse los medicamentos en contacto con el piso, las paredes o el techo, se deben colocar siempre sobre pallets y a una distancia de la pared de por lo menos 30 cm.
- Las indicaciones particulares de cada producto, tales como temperatura, humedad, posición, por ejemplo conservar a temperatura de 2° a 8°C, este lado arriba.
- En los pallets no se deben apilar cajas conteniendo medicamentos por sobre 1,50 m. en su defecto no apilar más allá del número de cajas indicado en ellas, por ejemplo apilar máximo 7 cajas y se debe dejar espacio entre las pilas.

- Los productos contenidos en sacos se deben almacenar sobre pallets en capas superpuestas atravesadas, teniendo cuidado de que los sacos queden con la boca dirigida hacia la parte interior de la pila en forma de pirámide, de esta manera estará apilado firmemente.
- Se debe usar sólo pallets en buen estado para el almacenamiento de medicamentos.
- Los medicamentos más pesados deben ubicarse en la parte baja de las estanterías sobre pallets.
- Los medicamentos de rápida rotación deben ubicarse cerca a la zona de DESPACHO.

#### 4. Almacenamiento

Los medicamentos deben ser almacenados considerando las condiciones especiales que requieran y deben ubicarse en espacios apropiados; las condiciones de almacenamiento deben inspeccionarse periódicamente y el personal deberá observar las normas de seguridad durante el desarrollo de todas sus actividades.



**Figura N° 1-7:** Ordenamiento adecuado de bodega en el almacenamiento

**Fuente:** Guía del MSP (2009)

**De las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y Afines**, sugiere:  
(Ministerio de Salud Lima - Perú, APROBADO : RESOLUCION MINISTERIAL N°585-99-SA/DM, DEL 27-11-1999)

Capítulo 1 de la recepción de los Documentos.- Artículo 1°.- Antes de recibir los productos, se debe confrontar los documentos presentados por el proveedor que acompañan al producto, con el requerimiento u orden de compra, para verificar la siguiente información: nombre del producto; concentración y forma farmacéutica, cuando corresponda; fabricante; presentación;

cantidad solicitada; y otros documentos e información establecida en la orden de compra o requerimiento.

Artículo 2°.- En el caso de insumos se debe verificar: certificado analítico del fabricante, cuyos datos deben coincidir con los que figuran en la etiqueta del insumo; denominación del insumo, grado o tipo; nombre del fabricante y proveedor; fecha de elaboración y vencimiento, para aquellas materias primas que así lo requieren; y número de lote.

Artículo 3°.- La recepción será certificada mediante un documento o comprobante, de acuerdo a un formato previamente establecido, el mismo que debe incluir por lo menos la siguiente información: Nombre del producto; Forma de presentación; Nombre del fabricante; Nombre del proveedor; Cantidad recibida (número de recipientes y cantidad en cada recipiente), Fecha de recepción; y Nombre y firma de la persona que entrega y de la que recibe.

Capítulo II del Almacenamiento.- Artículo 18°.- Las áreas de almacenamiento deben estar limpias, libres de desechos acumulados, insectos y otros animales. Se debe contar con un programa de saneamiento escrito disponible para el personal involucrado, el cual debe indicar la frecuencia, métodos y material a ser utilizados. En el Artículo 25°.- Establece el control de existencias, mediante toma de inventarios periódicos de los mismos el que será de utilidad para:

- a) Verificar el registro de existencias;
- b) Identificar la existencia de excedentes;
- c) Verificar la existencia de pérdidas;
- d) Controlar la fecha de vencimiento de los productos;
- e) Verificar condiciones de almacenamiento y estado de conservación; y
- f) Planificar futuras adquisiciones

El Capítulo III de la Distribución. En el Artículo 26°.- El despacho de productos se debe realizar en forma tal que evite toda confusión, debiendo efectuarse las siguientes verificaciones:

- a) Origen y validez del pedido;
- b) Que los productos seleccionados para el embalaje correspondan a los solicitados.
- c) Que el etiquetado no sea fácilmente desprendible.
- d) Que se identifique los lotes que van a cada destinatario.

De acuerdo a la normativa de Servicios Farmacéuticos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en lo referente a la recepción y almacenamiento de medicamentos. Art. 11. Recepción técnica de los medicamentos será realizada por un profesional químico farmacéutico o un

bioquímico farmacéutico bajo los parametros establecidos en el “Manual de Gestión Farmacéutica del servicio de farmacia del IESS” y sus reformas, y el Art. 12. Indica las Unidades Médicas mantendrán una bodega para el almacenamiento y distribución, específicamente de medicamentos. (Donoso, A & Robles, C. 2011,p. 45)

### **Control de temperatura y humedad**

El personal de bodega debe realizar la lectura de los termohigrómetros y registrar diariamente la temperatura y humedad relativa, en la mañana entre las 08h00 y 09h00, y en la tarde entre las 14h00 y 15h00, incluidas las observaciones que amerite completando el formato de Registro de temperatura y humedad relativa ambiental (Anexo N° 10) y de cadena de frío (Anexo N° 11).

Los formatos de registros de temperatura y humedad relativa deberán permanecer cercanos a los termohigrómetros.

La persona que realiza la lectura debe verificar que la temperatura y humedad relativa se encuentren dentro de los límites adecuados, a no ser que el proveedor indique una temperatura específica. Se consideran como límites adecuados los siguientes:

- Temperatura ambiente: Entre 15 a 25 °C, nunca más de 30 °C.
- Temperatura de refrigeración: 2 a 8 °C
- Humedad relativa: Entre 50 % y 70 %

Si la temperatura y humedad relativa dentro de la bodega están fuera de los límites establecidos, se tomará las siguientes acciones:

- Si es superior, se debe aumentar la ventilación regulando los ventiladores y/o equipos de aire acondicionado, los extractores de aire o abriendo las ventanas.
- Si es inferior, se debe aumentar la temperatura regulando los equipos de aire acondicionado.

Si se detectará el mal funcionamiento de los equipos de ventilación, se debe comunicar inmediatamente al responsable de bodega, para que tome acciones inmediatas.



El responsable de bodega una vez a la semana debe efectuar una verificación de los registros de temperatura y humedad relativa que realiza el personal, al mismo tiempo debe evaluar las lecturas y tomar acciones necesarias para corregir las variaciones de temperatura.

Al final del mes debe ratificar y responsabilizarse de la información que consta en los Anexos N° 10 y 11 a través de su firma en dichos documentos posteriormente debe archivar los mismos para revisiones posteriores.

### **Iluminación y ventilación**

El auxiliar de bodega, al inicio de la jornada, debe verificar que la ventilación y la iluminación sea adecuada, para lo cual se debe:

- Constatar que los equipos de ventilación funcionen correctamente.
- Mantener despejadas las ventanas y la puerta principal para que fluya la luz y el aire natural.
- Mantener la luz artificial de la bodega apagada en la medida que no se requiera.
- Encender las luces de las secciones en las que se efectuará alguna acción específica, luego de ejecutarla esta deberá apagarse.

En el caso de que se detecte algún desperfecto en los equipos eléctricos o de ventilación, se debe comunicar inmediatamente al nivel correspondiente para tramitar su reparación.

Al final de la jornada el personal de bodega debe verificar que las luces artificiales se encuentren apagadas y que los equipos de ventilación y refrigeración se encuentren en funcionamiento. De igual modo si se detecta algún desperfecto se debe comunicar inmediatamente al nivel correspondiente para tramitar su reparación.

### **Control de rotación de stock y fechas de vencimiento**

Se deben observar los siguientes pasos:

- a) Todos los medicamentos deben ser distribuidos oportunamente, tomado en cuenta el sistema FEFO (First Expiry First Out = Primero que expira primero que sale) antes indicado.
- b) Se debe verificar la existencia de medicamentos próximos a vencer, para lo cual se debe elaborar un reporte mensual en el que se considere los medicamentos que tengan fecha de

vencimiento menor o igual a seis meses, empleando el sistema de información automatizado y en caso de ser manual en el formato de Registro de Control de vencimientos por año (Anexo N° 9).

- c) Se recomienda colocar una tarjeta roja en aquellos productos con fecha de vencimiento menor a 6 meses, a fin de procurar su inmediata distribución.
- d) En caso se detectará medicamentos próximos a vencer, el responsable de bodega debe evaluar en función de la cantidad disponible la acciones a ejecutar a fin de evitar su vencimiento en las estanterías, para lo cual debe realizar el respectivo tramite a donde corresponda tomando en cuenta lo siguiente:
  - Los medicamentos que fueron adquiridos en el nivel central o local, se debe proceder de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 175 de la ley Orgánica de Salud que establece un plazo mínimo de 60 días de anticipación para iniciar la gestión de devolución utilizando del formato Nota de devolución (Anexo No 12), considerando las distancias y los trámites que requiere cada proceso se sugiere conveniente iniciar el proceso con 90 días de anticipación a fin de cumplir con el plazo antes señalado ante el proveedor.
  - Los medicamentos recibidos cuya procedencia fuese nivel central, provincial o de los distribuidos desde las Jefaturas de Área u Hospitales, y cuyas fechas de vencimiento estén próximas debe procederse ala devolución al nivel correspondiente a través de una comunicación escrita a dichos niveles con 90 días de anticipación, a fin de que los responsables de los mismos efectúen el trámite respectivo con el proveedor.
- e) En caso de que se detecten medicamentos caducados se debe trasladar los mismos a la zona de BAJAS, a fin de seguir el procedimiento administrativo respectivo considerando que se trata de bienes públicos. (Organización Mundial de la Salud. 2003,p. 12)

#### **Estado de conservación de los medicamentos (detección de averías):**

Una vez al mes el responsable de bodega debe realizar una inspección visual a una muestra de varios medicamentos para observar el estado de conservación de los mismos, para cuya constancia debe utilizar el formato Registro de bajas por averías (Anexo N° 13), pudiéndose detectar los siguientes casos:

- a) Presencia de envases rotos o en mal estado que deben ser trasladados a la zona de BAJAS.
- b) Medicamentos con signos de falla de calidad, para lo cual se debe proceder a evaluar el lote completo, si se confirman los defectos de calidad, debe retirarse éste/estos de la zona de ALMACENAMIENTO y trasladarlos a la zona de DEVOLUCIÓN con un rótulo de

“producto inmovilizado”, mientras tanto se debe coordinar con el profesional bioquímico farmacéutico responsable de la gestión de medicamentos a fin de realizar la acción que corresponda, posteriormente se debe notificar al departamento administrativo, quien debe comunicar al proveedor las fallas de calidad detectadas para realizar el canje respectivo.

- c) Por otro lado se debe también notificar los resultados del análisis correspondiente al departamento de Control y Vigilancia Sanitaria para a fin de que se tomen las acciones que correspondan de acuerdo al caso.

## **5. Control de inventarios**

Se efectúa a través de conteos durante los inventarios periódicos y físico general (junio y diciembre), de esta manera se cuenta con información exacta acerca de la cantidad y condición física de los medicamentos que se encuentran en custodia de la bodega.

### **a) Inventario físico periódico:**

- Cada semana se debe realizar el conteo de tres medicamentos diferentes en cada ocasión, priorizando los medicamentos costosos y los de mayor movimiento, registrar en el formato Registro de inventario (Anexo N° 14), en el cual se debe verificar su cantidad y condición física.
- El responsable de bodega selecciona los cinco medicamentos a inspeccionar, los registra en el formato antes indicado y designa a un auxiliar para que realice el conteo de los mismos, una vez contados, el auxiliar devuelve el formato al responsable de bodega.
- El responsable de bodega debe comparar los resultados con el registro del sistema de información y/o tarjeta de kárdex, si los datos coinciden se debe firmar el formato (Anexo N° 14) y archivarlo.
- De existir diferencias, se debe marcarlos y solicitar nuevo conteo de éstos a un segundo auxiliar, quien debe registrar los datos en el formato mencionado y entregarlo al responsable de bodega.
- Si los datos del segundo conteo coinciden con el registro en el sistema de información y/o tarjeta de kárdex, el responsable de bodega debe firmar el formato y archivarlo.
- Si persisten las diferencias, el responsable de bodega debe marcar los medicamentos con diferencias e indicar a los auxiliares de bodega que deben proceder a revisar en un plazo de 48 horas los ingresos y egresos, en los documentos y en el sistema de información y/o kárdex.

- Si se identifican transacciones no registradas, se debe realizar un ajuste del inventario en el sistema de información y/o kárdex con el debido justificativo.
- Si persisten las diferencias, se debe comunicar por escrito al responsable de bodega, a fin de que se informe al departamento administrativo para que se tomen las acciones que correspondan.

#### **b) Inventario físico general:**

En la mitad del año (junio) y al cierre del período fiscal (diciembre), se debe realizar el conteo general de todos los medicamentos almacenados en bodega, de acuerdo al Instructivo para preparar el inventario general (Anexo N° 15), y se debe registrar lo actuado en el formato Registro de inventario (Anexo N° 14), a fin de verificar que exista consistencia entre las cantidades de los medicamentos almacenados y los registrados en el sistema de información y/o kárdex.

Los dos tipos de inventario permiten controlar las existencias y evitar el desabastecimiento de los medicamentos, el responsable de bodega debe informar periódicamente al Comité de Farmacoterapia para que se tome en cuenta estos en la programación de las adquisiciones que se fuese a realizar.

### **6. Distribución**

Toda salida de medicamentos de la bodega debe sustentarse con un documento de salida respectivo y debidamente autorizado, además los vehículos utilizados para transportar los medicamentos deben ofrecer la seguridad necesaria para conservar la integridad de los mismos hasta su recepción en el destino final.

Los medicamentos deben ser despachados empleando el sistema FEFO, por ningún motivo se despacharán medicamentos vencidos o deteriorados.

#### **a) Pedido o requerimiento:**

El Jefe de la Unidad Operativa realiza la requisición periódica de medicamentos en el formato Consolidado de necesidades de medicamentos por programa (Anexo N° 16) y en el Formulario de requerimiento de medicamentos (Anexo N°17).

El profesional bioquímico farmacéutico responsable de proceso de gestión de medicamentos (de acuerdo al nivel que corresponda), evalúa el documento y autoriza para que el responsable de bodega entregue los medicamentos a la Unidad Operativa.

**b) Selección y preparación o embalaje de medicamentos:**

- El auxiliar de bodega revisa la disponibilidad de stock de los medicamentos y los ubica en la zona de DESPACHO.
- Conjuntamente con el responsable de la Unidad Operativa solicitante, procede a contar y verificar las especificaciones externas de los medicamentos, colocando un visto (✓) en cada ítem revisado, si el solicitante está conforme con el despacho realizado, recibe una copia del formulario de requerimiento.
- En todo caso en el momento de la entrega se debe tomar en cuenta lo siguiente:
  - ❖ No se debe entregar medicamentos con alguna alteración a la inspección visual.
  - ❖ No se debe entregar medicamentos con fecha de vencimiento próximas.
  - ❖ Si no se cubriera la cantidad solicitada por falta de stock, se debe anotar la cantidad real entregada en el Formulario de requerimiento.
  - ❖ Se selecciona el material a utilizar para el embalaje, según el tipo, tamaño y peso de los productos a entregar, y de ser necesario se coloca material de acolchamiento como papel periódico arrugado; se sella con cinta de embalaje y se rotula adecuadamente con el nombre del medicamento, forma farmacéutica, concentración y cantidad.
- Con el Formulario de requerimiento procesado, se emite la Nota de Egreso de Bodega (Anexo N° 18)
- Una copia de la Nota de Egreso firmada se entrega al solicitante, y el original queda como constancia de registro la salida del inventario general y se actualiza la tarjeta de kárdex.

**1.1.3.2.5 Devoluciones**

No se deben aceptar devoluciones de medicamentos vencidos o deteriorados, solo se recibirán aquellas que correspondan a los lotes que fueron distribuidos por la bodega y cuya fecha de vencimiento sea de al menos 90 días a la fecha de devolución.

- El responsable de bodega debe evaluar el motivo de la devolución, y de ser el caso proceder a recibir dicha devolución en el formato Nota de devolución (Anexo N° 12).
- Se debe realizar la evaluación de las características externas (envases y contenido) de una muestra representativa de cada lote de los medicamentos a recibir. Si existe observaciones se deben indicar en la nota de devolución. Los medicamentos que van a ser reutilizables deben estar en buenas condiciones.
- El solicitante y el responsable de la bodega deben firmar la nota de devolución, y luego el auxiliar debe ubicar los medicamentos en la zona de devolución.
- Los medicamentos que estén con fechas de vencimiento apropiadas para ser redistribuidos y en buen estado se ubica en la zona de almacenamiento, teniendo en cuenta su fecha de expiración.
- Si la devolución obedece a fechas próximas de vencimiento, debe informarse inmediatamente al departamento administrativo para el procedimiento de canje con el proveedor en el tiempo establecido en las bases legales.
- Luego se debe ingresar los datos de la devolución al sistema de información o a la tarjeta de kárdex a fin de que se incluyan en el inventario general y se emite la Nota de Ingreso a Bodega (Anexo N° 8)

#### **1.1.3.2.6 Bajas y Eliminación de Medicamentos**

Anualmente el responsable de bodega debe notificar al departamento administrativo sobre la existencia de medicamentos vencidos o deteriorados que se encuentren almacenados en la zona de BAJAS, a fin de que se siga el proceso establecido para el efecto en las leyes y normas vigentes, determinando a la vez las responsabilidades de acuerdo al caso; posteriormente el departamento administrativo debe disponer su eliminación en la forma más adecuada de manera que no se ocasione ningún peligro a la salud pública y al ambiente. Una vez eliminados dichos medicamentos, se debe suscribir el acta con los delegados para dicho proceso, entregándose copia a cada uno; esta acta debe archivararse como constancia de lo actuado.

#### **1.1.3.2.7 Autoinspecciones**

Las auto inspecciones aseguran el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento de la bodega, permitiendo efectuar el seguimiento periódico de las novedades encontradas y realizar el plan de mejoras de las condiciones de almacenamiento de los medicamentos.

Cada semestre, los responsables de bodega y de la gestión de suministro de medicamentos deben efectuar una inspección a fin de establecer las condiciones de almacenamiento utilizando el formato Lista de chequeo para auto inspección de bodega. (Anexo N° 19).

Una vez concluida la auto inspección y en caso de detectarse no conformidades, se determinan las acciones correctivas a tomar y se firma el formato antes indicado, elaborando un cronograma de cumplimiento. Posteriormente se convoca al personal de bodega a una reunión de trabajo donde se socializa y discuten los hallazgos y recomendaciones.

En posteriores inspecciones se chequea el cumplimiento de las acciones establecidas en la anterior auto inspección, a fin de ir optimizando las condiciones de almacenamiento entrando en un proceso de mejoramiento continuo

#### **1.1.3.2.8 Saneamiento**

Las instalaciones de la bodega deben permanecer limpias, libres de contaminación, de insectos y de otras plagas

#### **1.1.3.2.9 Capacitación y Entrenamiento**

El personal que labora en bodega debe contar con el entrenamiento óptimo y suficiente para ejecutar sus labores diarias. Para el efecto es necesario desarrollar algunas actividades:

- **Inducción:** El personal nuevo que ingresa a laborar en bodega debe recibir una inducción previa familiarizándolo con los equipos y herramientas así como en las técnicas y procedimientos aplicados en la bodega que son necesarios para ejecutar sus funciones, antes de encomendarle responsabilidades específicas.
- **Capacitación:** El responsable de bodega debe elaborar un cronograma de capacitación anual, que puede ser desarrollado y organizado en las mismas instalaciones de bodega o en una institución externa.

Al culminar la capacitación, el personal que asiste debe llenar el formato Registro de Capacitación al Personal (Anexo N° 21), mismo que debe ser archivado a fin de que quede constancia de la capacitación impartida.

La seguridad es tan importante como cualquier otra actividad que se realiza dentro de bodega, por tanto no se debe realizar ninguna actividad sin tomar en cuenta las normas de seguridad que establecen disposiciones específicas para garantizar niveles de seguridad y de salud y la práctica anual de exámenes médicos que se debe realizar al personal que labora en bodega.

Es importante tomar en cuenta que cualquier accidente que ocurra debe ser reportado en el formato Registro de accidentes (Anexo 22). Además, el personal de bodega debe estar al tanto y poner en práctica en todo momento las Normas de seguridad (Anexo N° 23).

#### **1.1.4 Tipos de Evaluación**

- a) **Evaluación diagnóstica:** Se realiza antes de los nuevos aprendizajes, para conocer las ideas previas (saberes y competencias) sobre los que anclarán los conocimientos nuevos.
- b) **Evaluación sumativa:** Es la que se efectúa al final de un ciclo, abarcando largos períodos temporales, para comprobar si han adquirido las competencias y saberes que permitan promover el cambio, o acreditar conocimientos mediante certificaciones. Es el juicio final del proceso, con visión retrospectiva, observando el producto del aprendizaje.
- c) **Evaluación formativa:** Se da dentro del proceso para obtener datos parciales sobre los conocimientos y competencias que se van adquiriendo y permite dicha información la toma de decisiones pedagógicas o gerenciales (avanzar en el programa o retroceder, cambiar estrategias metodológicas, quitar, simplificar o agregar contenidos, etc).

Los tres tipos de evaluación son necesarias, la primera antes, la segunda durante el proceso, y la tercera al final del proceso.

En la presente investigación se realizó una evaluación diagnóstica (Anexo N°24) antes de iniciar el desarrollo del trabajo investigativo y una evaluación sumativa. En esta segunda fase se aplicaron los anexos que contempla la guía para la recepción y Almacenamiento de medicamentos.

#### **1.1.5 Satisfacción del Usuario/a**

La satisfacción puede ser entendida como el estado afectivo, resultado de la percepción del/a usuaria/o hacia diferentes aspectos de la atención en salud que recibe.

La satisfacción es determinada por dos factores:



- a) La respuesta que da el servicio para cubrir las necesidades del/a usuario/a
- b) Las expectativas que trae consigo el/a usuario/a. Estas últimas son influenciadas por las experiencias pasadas de atención de la salud, los contextos culturales y las idiosincrasias particulares.

#### **1.1.5.1 *Calidad para el Usuario/a***

#### **1.1.5.2 *Definición de la Calidad para la Satisfacción del Usuario/a***

La definición de la calidad es un momento metodológico del mejoramiento continuo de los procesos en el cual se define operativamente la calidad esperada a través de la formulación de estándares de satisfacción de usuarias/os.

La definición de estándares de satisfacción se podrá realizar después de estudiar la información recogida de encuestas, entrevistas, grupos focales u otras técnicas (flujogramas de atención) que permitan extraer y adaptar criterios de requerimientos y necesidades comunes de los/as usuarios/as.

En la presente investigación se diseñó una encuesta de conocimiento (Anexo N° 25), el mismo que fue aplicado al personal responsable del manejo directo de la bodega, y se diseñó un cuestionario de satisfacción a ser aplicado a los Médicos Coordinadores y Enfermeras Líderes que visitan la bodega general del Hospital. (Anexo N°26).

#### **1.1.5.3 *¿Por qué hay que medir la satisfacción del cliente?***

Vivimos en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que las organizaciones desarrollan sus actividades en un entorno continuamente cambiante y donde la oferta de un determinado producto o servicio suele ser superior a su demanda, lo que implica que el cliente pueda elegir entre las múltiples opciones que le ofrece el mercado.

Las organizaciones, por tanto, deben orientarse hacia sus clientes, adaptando de manera continua el producto o servicio ofertado a los deseos de estos, con el objetivo de conseguir su satisfacción y, con ella, su fidelización.

Para eso, es muy importante conocer cuáles son sus requerimientos y analizar el grado de cumplimiento de los mismos, dos objetivos que se pueden cumplir con un adecuado proceso de medición de la satisfacción del cliente.

## **1.2 Antecedentes de Investigación**

Gleidy Yazmin (2012), de la Empresa Social del Estado Hospital Regional Noroccidental Abrego del Carmen Argentina, manifiesta; La calidad de los Medicamentos no depende exclusivamente de las materias primas de las que están hechos, sino que está relacionada directamente de todos los factores que intervienen con estos productos durante su proceso de Fabricación, Transporte, Almacenamiento y Distribución Manipulación. El Laboratorio fabricante se preocupa por producir medicamentos con calidad, quien los adquiera para luego distribuirlos los debe conservar bien durante su almacenamiento, quien los distribuye los debe manipular bien y quienes lo consumen, los deben utilizar bien de acuerdo a las indicaciones dadas por el médico y el dispensador sobre todo de cómo guardar los Medicamentos en su casa para que el ciclo de la Garantía de la Calidad no se rompa. Los Laboratorios fabricantes también buscan mediante sus procesos de manufactura, establecer mecanismos que garanticen que el medicamento va a cumplir con todos los requerimientos que lo hacen apto para el uso, establecen condiciones de estabilidad, característica que se debe mantener durante los procesos que involucran los medicamentos.

Brenda Germania Zanipatín Arteaga, (2011). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Escuela de Bioquímica y Farmacia, en la tesis Elaboración de un Manual para el Sistema Integral de Suministros de Medicamentos del Área de Salud N°1 Riobamba-Chambo. En el Manual se estableció los protocolos del suministro de medicamentos, es de fácil aplicación y uso, su información es completa, comprensible y actualizada. Por lo que se recomienda su utilización en el Sistema Integral de Suministro de Medicamentos asegurándose el abastecimiento de medicinas y optimizando los procesos de gestión de Farmacia. Se estableció las Buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos, diseñadas para proteger el producto y mantener inalteradas sus características de calidad, seguridad y eficacia a través del manual que exige el control de los factores de temperatura, humedad relativa, protección de la luz.

Héctor Olmedo Zúñiga Cruz (2010), del Servicio Nacional de Aprendizaje Técnico en Servicios Farmacéuticos en Tulua Colombia, en el tema criterios de calidad en la recepción de medicamentos afirma que: La recepción de medicamentos implica recibir el pedido, verificar su calidad, cantidad y empaque. Su almacenamiento es responsabilidad del farmacéutico quien

efectúa las acciones y funciones correspondientes a su cargo. Cada entrega es comparada con la documentación que soporta el pedido y donde se hace la descripción del mismo como registro, código, dosificación, descripción etc. todos los recipientes se deben revisar cuidadosamente para detectar cualquier anomalía que pueda alterar su contenido. En caso de que algún medicamento no cumpla con las especificaciones requeridas este no debe ser aceptado y seguido se debe hacer un informe en el que se deje constancia del por qué la inconformidad con el producto. Para ejercer el control de calidad se debe realizar un muestreo el cual estaría a cargo del personal capacitado para ello con las respectivas instrucciones de los procedimientos. Los medicamentos deben ingresar por medio del almacén, en caso de alguna excepción la recepción se debe hacer cumpliendo con los trámites regulares estipulados por la institución. El jefe del servicio de farmacia es quien debe dar su criterio en el caso de que algunos productos sean rechazados por no cumplir los estándares requeridos.

Piedad Ilbal, Gloria. (2010) Aplicación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento y distribución de medicamentos e insumos, en el Hospital Pediátrico Alfonso Villagomez Roman de la ciudad de Riobamba. 2010. En la investigación comprueba la hipótesis planteada sobre: enlistar la existencia de medicamentos e insumos tanto en la bodega, farmacia y otros locales, verificar las condiciones no aptas de bodegaje y finalmente adecuar los locales, distribuir en estanterías, pallets de acuerdo al CNM e implementar un kárdex de control. Recomienda implementar en otros centros hospitalarios dedicado a la custodia de medicamentos.

Jorge Pérez Gutiérrez (2009), de la Universidad Nacional Jorge Basadre de Tacna Perú, en curso de Farmacia Hospitalaria, afirma que: mantener condiciones adecuadas de almacenamiento para los insumos de salud es esencial para asegurar su calidad. Las fechas de caducidad del producto se determinan en base a condiciones ideales de almacenamiento para proteger la calidad del producto hasta su fecha de caducidad, lo cual es importante para prestar un servicio adecuado a los usuarios y economizar recursos. Los sistemas de almacenamiento contemplan instrucciones claras sobre la recepción y el ordenamiento de los productos; las condiciones especiales de almacenamiento; el seguimiento y control de los productos; el mantenimiento de su calidad; la construcción y el diseño del depósito para productos medicinales; el manejo de los desechos; y los recursos.

Los sistemas de almacenamiento constituyen un conjunto de normas que ayudan a cumplir con los requisitos de las buenas prácticas de almacenamiento, de importación, distribución, dispensación y expendio de productos farmacéuticos y afines, y así garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los productos.

## **CAPÍTULO II**

### **2. PARTE EXPERIMENTAL**

#### **2.1 Tipo de Investigación**

Por la secuencia de estudio:	Longitudinal
Por tiempo de ocurrencia de los hechos:	Retrospectiva y Prospectiva
Por el tipo de datos a analizar:	Cualitativos.
Por las condiciones de estudio:	No experimental.
Por la utilización del conocimiento:	Aplicativo
Por el tiempo:	A mediano plazo

#### **2.2 Factores de Estudio**

Con el propósito de evaluar el grado de aplicación de la Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos en el Hospital Provincial General Docente Riobamba, se tomaron en consideración en base a tres ejes:

1. Medicamentos e insumos que ingresaron al área de la bodega del Hospital.
2. Conocimiento de la Guía por parte del personal que labora en el Área de la Bodega.
3. Satisfacción de usuarios/as que utilizan el servicio de la bodega del Hospital.

#### **Población y Muestra**

El estudio se realizó en base a los medicamentos e insumos médicos existentes en el área de bodega, para lo cual se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple.

##### **a) Población**

##### **Medicamentos e insumos médicos**

La población del presente estudio está constituida por todos los medicamentos (100%) e

insumos médicos (100%) registrados el día de 19 de febrero del 2015 en el área de la bodega.

## b) Muestra

**Eje 1.** Para evaluar el cumplimiento de la Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos en el área de bodega del Hospital, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple, para lo cual se utilizó la siguiente fórmula: (Herrera, 2002)

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confiabilidad 95%

P= Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q= Probabilidad de no ocurrencia 1- 0.5= 0.5

N = Población

E = margen de error (0.05). Margen de error del 5 % o sea el 95% de confianza.

**Inventario realizado en el área de bodega del Hospital, registrado el día 19/02/2015, con una población fue de 200 medicamentos y un margen de error del 5%.**

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(200)}{(1.96)^2 (0.5)(0.5) + 200(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(200)}{(3.8416)(0.25) + 200(0.0025)}$$

$$n = \frac{192.08}{0.9604 + 0.5}$$

$$n = \frac{192.08}{1.4604}$$

$$n = 131.52$$

$$n = 132$$

**Muestra: 132 Medicamentos a evaluar**

**Inventario realizado en el área de bodega del Hospital, registrado el día 19/02/2015, con una población de 369 insumos médicos y un margen de error del 5%.**

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(369)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + 369(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(369)}{(3.8416)(0.25) + (369)(0.025)}$$

$$n = \frac{354.38}{0.9604 + 0.9225}$$

$$n = \frac{354.38}{1.8829}$$

$$n = 188.21$$

$$n = 188$$

#### **Muestra: 188 Insumos médicos a evaluar**

**Eje 2.** Con la finalidad de evaluar el grado de conocimiento, sobre: la existencia y aplicación de la Guía para la Recepción y almacenamiento de medicamentos, se aplicó una encuesta de conocimiento al personal que labora en el Área de la Bodega del Hospital. Por ser la población pequeña, se trabajó con el universo (3 funcionarios)

**Eje 3.** Con respecto al grado de satisfacción, se trabajó con el universo: conformado por todos los Médicos Coordinadores y Enfermeras Líderes que utilizan los medicamentos e insumos médicos del Área de la Bodega del Hospital, siendo el universo 20 funcionarios que conforman los servicios.

<b>SERVICIO</b>
Emergencia
Servicios Quirúrgicos (Cirugía)
Servicios Obstétricos
Sala de Operaciones
Cuidados Ambulatorios (Consulta Externa)
Cuidados Críticos (Unidad de Terapia Intensiva)
Cuidados Médicos: 1. Medicina Interna

<b>SERVICIO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ginecología</li> <li>2. Pediatría</li> <li>3. Neonatología</li> <li>4. Área de farmacia</li> </ol>
<b>Servicios de Apoyo:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laboratorio Clínico</li> <li>2. Servicio de Medicina Transfusional</li> <li>3. Anatomía Patológica</li> </ol>

### **2.2.1 Tipo de diseño descriptivo**

La investigación es no experimental

### **2.2.2 Análisis estadístico**

El procesamiento de la información se realizó en el programa Excel, obteniendo tablas y gráficos que facilitaron el análisis.

## **2.3 Métodos y técnicas**

Para este proyecto se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

- Científico. En vista que es un proyecto investigativo por medio del cual buscamos resultados como el mejorar la recepción y almacenamiento de medicamentos e insumos de farmacia en el área de bodega.
- Inductivo/Deductivo. Estos Métodos nos permitirán presentar y realizar un análisis a los resultados obtenidos en la investigación.

### **Técnicas**

#### **Encuesta:**

Se utilizó un instrumento para la obtención de datos del presente estudio, al personal que labora en el área de bodega. Se realizó las encuestas para saber cuáles son los problemas o falencias y conocimiento que presenta y poder así tomar decisiones o diseñar políticas públicas ajustadas a dichas prioridades.

### **Encuestas de conocimiento**

Se utilizó encuestas de conocimiento aplicadas al personal que labora en el área de bodega, para obtener datos e información completa sobre la Guía de recepción y almacenamiento de medicamentos (Herrera, L. 2002,p.14) (Ver Anexo C)

### **Encuestas de satisfacción**

Se empleó esta técnica de recolección de información ya que es la más empleada para conocer la satisfacción de los/as usuarios/as con los servicios recibidos, miden el parecer de la asistencia recibida, tras el proceso de atención.

Las encuestas de acuerdo a la forma de recolectar la información, pueden ser: administradas y auto administradas, sin embargo para la recolección de dicha información se realizó mediante encuestas administradas ya que la recolección de la información fue realizada por la investigadora quién realizó las preguntas del cuestionario y escribió las respuestas que dio el/a encuestado/a. (Ver Anexo D)

### **Instrumentos**

#### **Cuestionario de encuesta:**

El cuestionario de encuesta fue una herramienta de observación que permitió cuantificar y comparar la información. Esta información se recopiló entre una muestra representativa de la población objeto de evaluación

En la presente investigación se utilizó esta técnica, para lo cual se diseñó una encuesta tomando en cuenta las siguientes dimensiones de calidad: tiempos de espera, información, trato, calidad técnica, comodidad, limpieza, y disponibilidad.

Se realizó el cuestionario con el objetivo de obtener la información y conocer la problemática de base así sugerir enmiendas para la mejora del área.

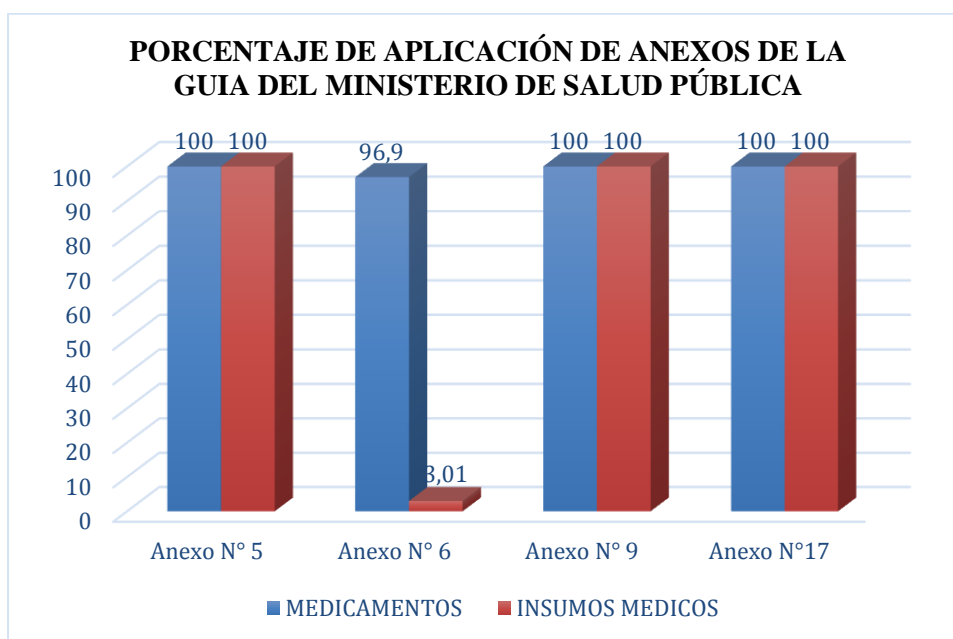


## CAPÍTULO III

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1 Resultados del Eje N° 1, Medicamento e insumos médicos analizados.

Se realizó el estudio de la aplicación de los Anexos N°5: Especificaciones Técnicas Evaluadas, N° 6: Acta de entrega y recepción, N° 9: Registro de control de vencimiento por años y N° 17: Formulario para Requerimiento de medicamentos e insumos médicos, según el muestreo en el área de bodega del Hospital Provincial General Docente Riobamba. Debido a que son procesos fundamentales como: recepción administrativa y técnica, almacenamiento, control de inventarios, distribución y devoluciones que se debe llevar durante el almacenamiento como lo indica la guía emitida por el Ministerio de Salud Pública en diciembre del año 2009.



**Gráfico 1.3:** Porcentaje de aplicación del anexo N° 5, N° 6, N° 9 y N° 17 de la guía del MSP.

*Elaborado por:* Brigitte Estefanía Torres López

*Fuente:* Bodega del HPGDR

Se realizó la evaluación del Anexo N°5 de la guía del MSP, Especificaciones Técnicas Evaluadas, presento un 100% de aplicación, documento revidado por un Bioquímico Farmacéutico, fundamental durante el proceso de la recepción, pues permite verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas por el proveedor en cuanto a la identificación del

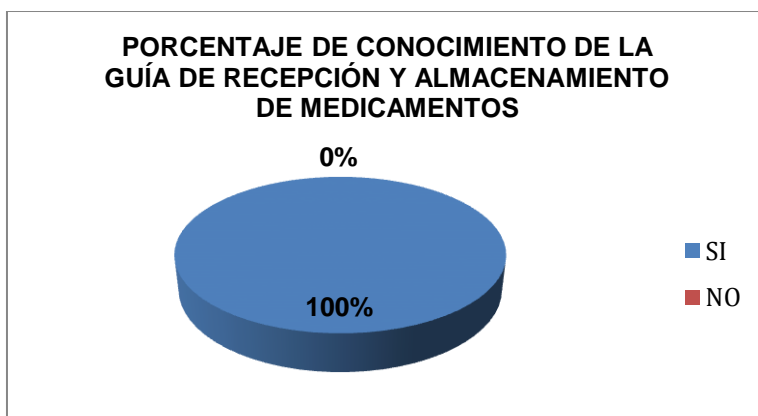
producto como: Nombre genérico, forma farmacéutica y concentración, número de lote, fecha de vida útil, cantidad recibida, entre otros. Tanto en medicamentos como insumos médicos, para que puedan ingresar al área de bodega.

Con respecto al Anexo N° 6: Acta de entrega y recepción se obtuvo el 96,9% de aplicación, documento realizado por el responsable de bodega previo al ingreso de los productos, sin embargo el 3,01% no se encontró evidencia en el área.

Anexo N° 9: Registro de fechas de Vencimiento, se realiza al 100% con la utilización del Sistema Mónica, el mismo que es contable, computalizado, permite almacenar información sobre la cantidad de medicamentos e insumos médicos, facturación, lista de proveedores entre otros, como indica la OMS, es recomendable verificar las fechas de caducidad con 60 días de anticipación, y el Anexo N° 17: Formulario para requerimiento, es aplicado en el 100%, debido a que es importante tener disponibilidad en todo momento de medicamentos e insumos médicos y cubrir con las necesidades en cuanto a la salud de los pacientes en el hospital.

### 3.2 Resultados del eje N° 2, sobre Encuestas de Conocimiento sobre la Aplicación de la Guía Para la Recepción y Almacenamiento del MSP de Medicamentos e Insumos Médicos

1. Conocimiento sobre la guía de recepción y almacenamiento de medicamentos, emitida por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador en diciembre del año 2009.

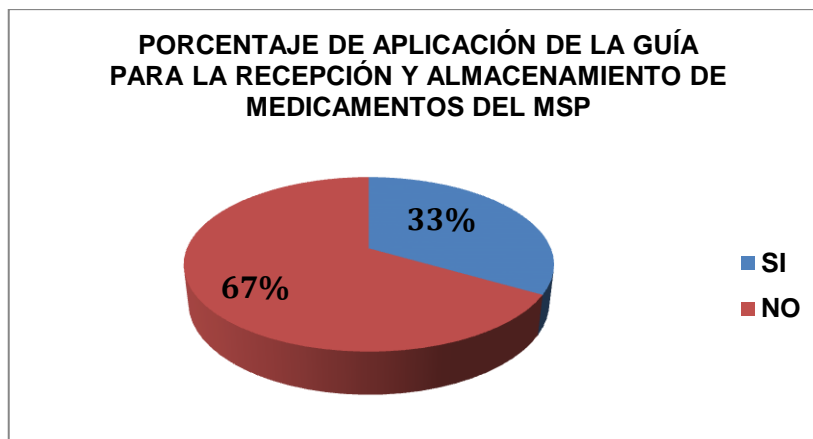


**Gráfico 2.3:** Porcentaje de conocimiento de la guía de recepción y almacenamiento de medicamentos

*Fuente:* Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR

Los datos obtenidos indican que el 100% del personal que labora en el área de bodega del HPGDR tiene conocimiento empírico sobre la Guía, sin embargo es importante brindar capacitación al personal sobre la adecuada recepción y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos. De esta manera contribuir a la ejecución correcta de las actividades que allí se desarrollan.

2. Aplicación de la Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos del Ministerio de Salud Pública, en el Área de la Bodega del Hospital.

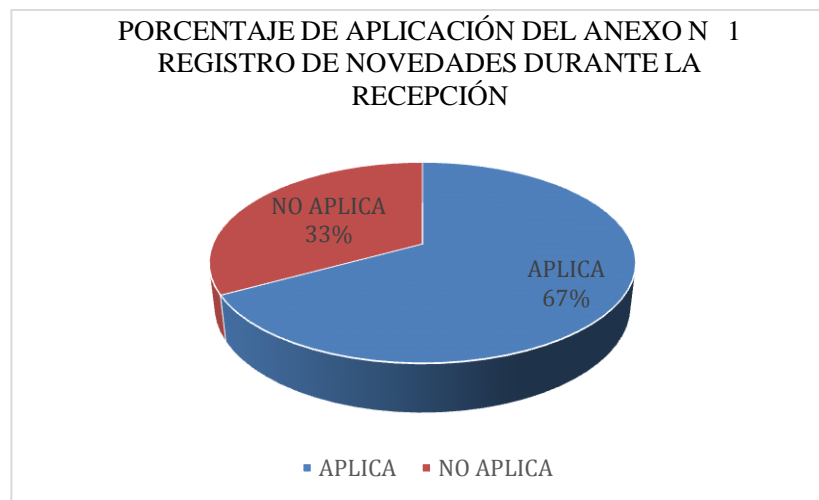


**Gráfico 3.3:** Porcentaje de aplicación de la guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos del MSP

*Fuente:* Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR

En el gráfico se muestra un 33% de aplicación y el 67% no aplica la Guía del MSP, esto se debe principalmente a factores como déficit de Talento Humano, en especial de un Bioquímico Farmacéutico que se encargue del proceso técnico como administrativo, falta de infraestructura adecuada en función a la demanda de medicamentos e insumos médicos que existe, falta de equipos e instrumentos

3. Análisis sobre la aplicación de el anexo N° 1: novedades durante la recepción de medicamentos e insumos médicos

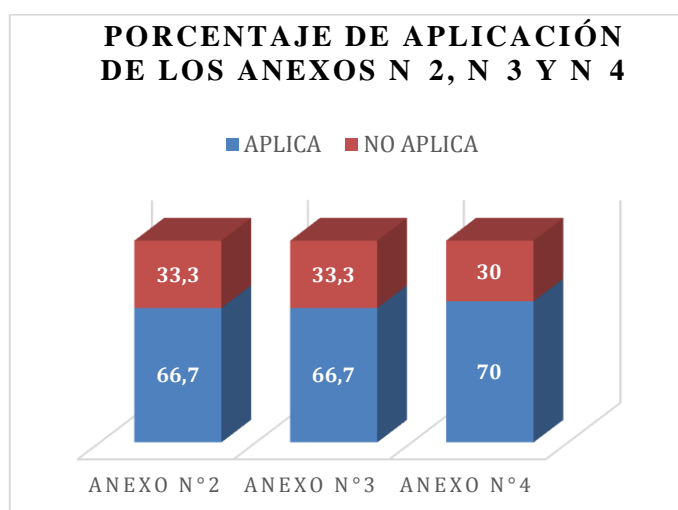


**Gráfico 4.3:** Porcentaje de aplicación del anexo N° 1, novedades durante la recepción de medicamentos e insumos médicos de la guía del MSP.

**Fuente:** Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR

Se evaluó la aplicación del Anexo No. 1 de la guía del MSP: Registro de Novedades durante la Recepción, un 67% indica su aplicación ya que durante la recepción es indispensable utilizarlo y un 33% muestra conocimiento empírico debido a que no posee capacitación especializada, en cuanto a la comunicación personal con el proveedor que trae los medicamentos e insumos médicos al área de bodega, por ende en caso de existir novedades, no se toman enmiendas o correctivo.

4. Estudio de la aplicación de los Anexos N°2: Parámetros a inspeccionar, Anexo N° 3: Tabla militar estándar y Anexo N°4: Clasificación de defectos técnicos.

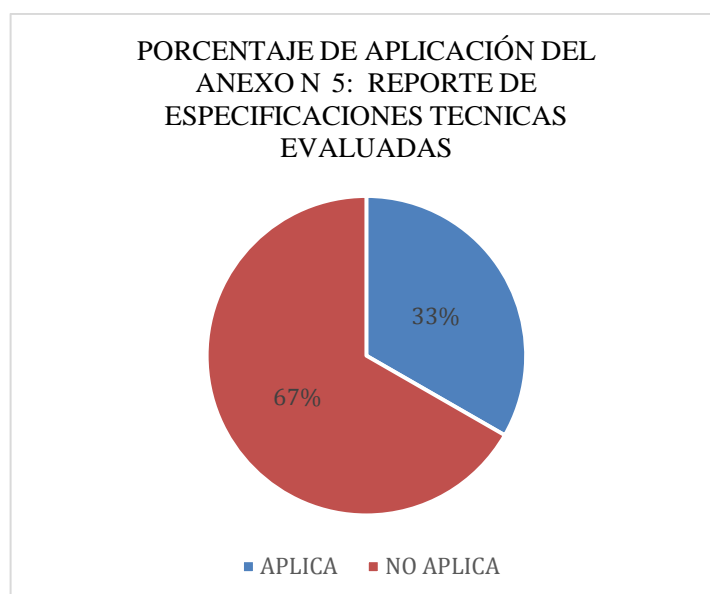


**Gráfico 5.3:** Porcentaje de aplicación de los Anexo N°2, N°3 y N° 4 de la guía del MSP.

**Fuente:** Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR

Se realizó el estudio del anexo N°2: Parámetros a inspeccionar en el que se obtuvo un 66,7% de aplicación, mientras que el 33,3% no lo maneja, sin embargo es importante su utilización debido a que es un documento que permite verificar las especificaciones técnicas del producto en el envase primario, secundario y terciario en cuanto al nombre, concentración, principio activo, lote fecha de vencimiento, entre otros. Con respecto al anexo N°3: Tabla militar estándar de la guía del MSP, un 66,7% de aplicación y un 33,3% no lo emplea, debe ser utilizado ya permite tomar una muestra representativa de cada lote que va ingresar al área de bodega. Y el anexo N°4: Clasificación de defectos técnicos el 70% lo aplica y el 30% no lo realiza, de manera que su utilización es fundamental ya que permite evidenciar el o los posibles defectos en medicamentos e insumos médicos en base a criterios como mayor y menor. Por ello el estudio de los 3 anexos que se utilizan conjuntamente para la inspección correspondiente previo a su ingreso en la bodega del hospital.

5. Aplicación del Anexo No. 5 de la Guía del MSP, sobre el reporte de especificaciones técnicas evaluadas (CONTROL POST REGISTRO)

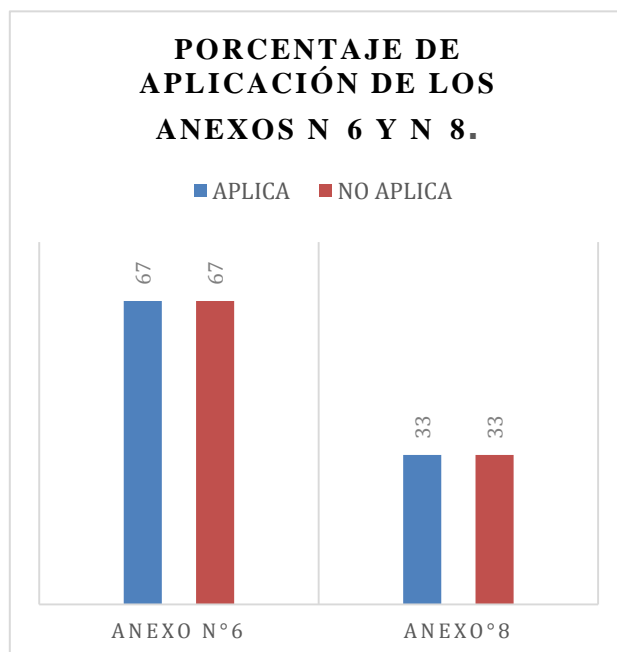


**Gráfico 6.3:** Porcentaje de aplicación del anexo No. 5 de la guía del MSP, reporte de especificaciones técnicas

**Fuente:** Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR

El control post registro es realizado por el 33% del personal, puesto que es obligatorio ejecutar este proceso por el bioquímico farmacéutico, quien debe verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas con el proveedor en cuanto a la identificación del producto: nombre genérico, forma farmacéutica, concentración, registro sanitario, país, así como especificaciones técnicas del envase primario y secundario y el embalaje externo. En caso de no cumplir con lo mencionado los medicamentos e insumos médicos no se reciben.

6. Estudio de la aplicación de los Anexos N°6: Acta de Entrega-Recepción y Anexo N°8: Nota de ingreso a bodega.



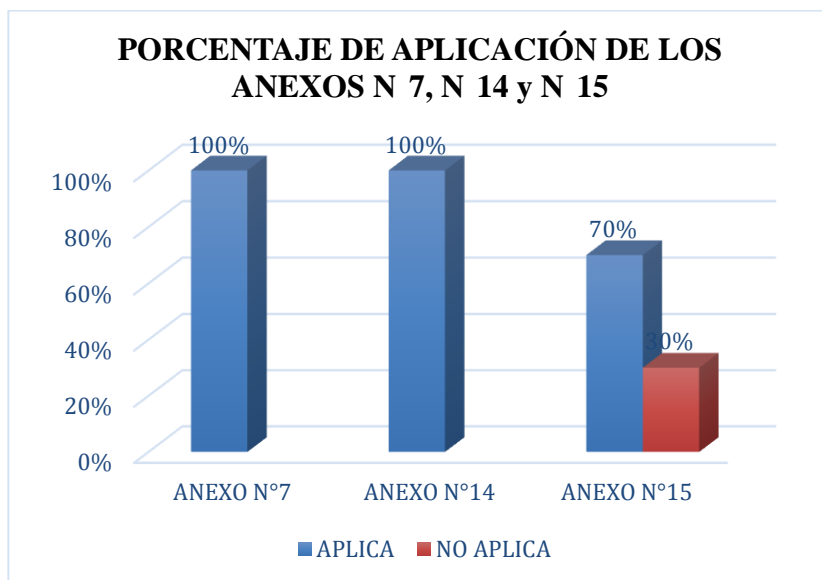
**Gráfico 7.3: Porcentaje** de aplicación de actas de entrega - recepción de medicamentos e insumos médicos

**Fuente:** Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR

Los anexos N° 6 y N° 8, presentan un 67% de aplicación ya que tratan sobre la documentación que es realizada y firmada por el responsable del área de bodega, con respecto al anexo N°6, es necesario ya que sirve de evidencia y verificación de las especificaciones de los medicamentos e insumos médicos al momento de ingreso al área de bodega, así como el anexo N° 8, que es utilizado para que se realice el pago correspondiente a los proveedores en el departamento financiero.



7. Análisis de la aplicación de los anexo N°7: tarjeta Kardex-movimiento de inventario, N° 14: Registro de inventarios y N°15: instructivo para preparar el inventario general.

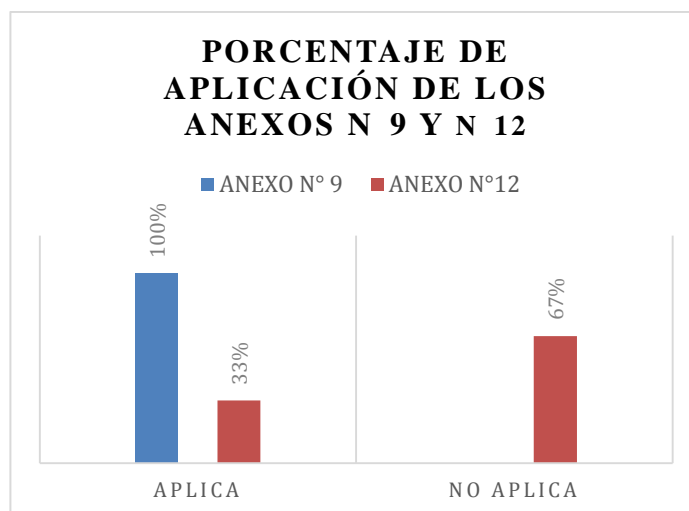


**Gráfico 8.3:** Porcentaje de aplicación de los anexos N°7, N° 14 y N° 15 de la Guía del MSP.

*Fuente:* Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR

Se determinó el 100% de aplicación del anexo N°7: tarjetas de Kardex-Movimiento de Inventario y anexo N° 14 ya que se utiliza el Sistema Mónica el cual lleva los movimientos de inventario por ello no se aplica los criterios establecidos por el anexo, además se indica que se debe realizar una vez al mes este estudio, sin embargo es recomendable tener evidencias en físico con la aplicación de los mismos, mientras que el anexo N15: Referente al instructivo para preparar el inventario general tiene una aplicación del 70% ya que se mencionó que es utilizado por el responsable del área de farmacia, encargado de verificar la existencia de medicamentos e insumos médicos del área de bodega y se realiza en el mes de junio y diciembre de cada año.

8. Conocimiento sobre la aplicación de los anexo N°9: Registro de control de vencimiento por años y el anexo N°12: Nota de devoluciones

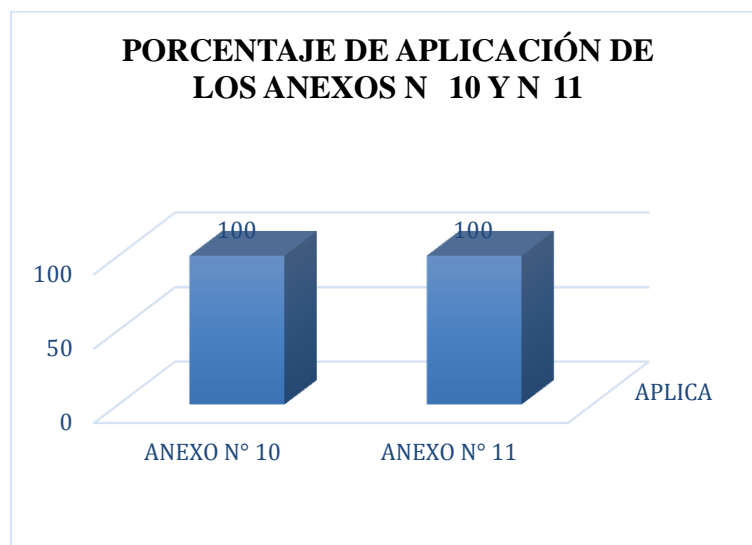


**Gráfico 9.3:** Porcentaje de aplicación sobre el anexo N°9 registros de control de vencimiento por años y el anexo N° 12: Nota de devoluciones

**Fuente:** Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR

Mediante el estudio, se determinó la aplicación el 100% del Control de Vencimiento por Años debido a la utilización del Sistema Mónica, sin embargo la guía elaborada por el Ministerio de Salud Publica menciona que se debe realizar la devolución con 90 días de anticipación de preferencia o hasta 60 días antes de la caducidad de los productos, por lo cual es importante la aplicación del anexo No. 9, mientras que el 33% del personal indica que se aplica el anexo N°12: notas de devoluciones, ya que rara vez surgen estos casos y el proceso es realizado por el bioquímico responsable de la adquisición.

9. Estudio de la aplicación de los anexos, N°10: Registro de temperatura y humedad relativa ambiental y N°11: Registro de temperatura en cadena de frío.

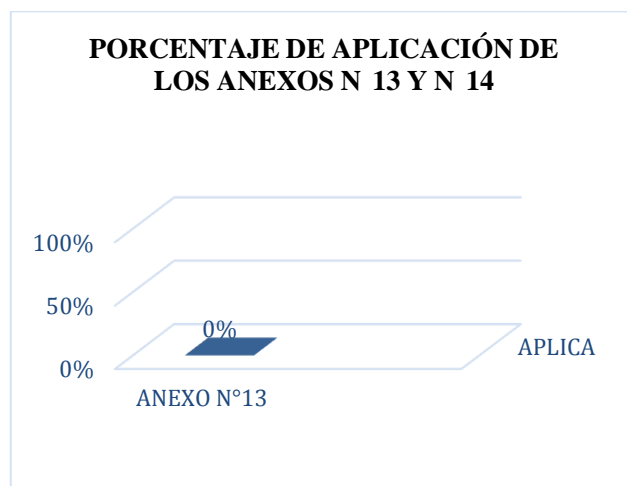


**Gráfico 10.3:** Porcentaje de aplicación sobre los anexos N° 10 registros de temperatura y humedad relativa al ambiente y N° 11: Registro de temperatura en cadena de frío de la guía del MSP.

**Fuente:** Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR

Los anexos N° 10 y N°11 de la guía del MSP, se cumplen en el 100%, y se los relaciona ya que tienen que ver con la estabilidad necesaria de los medicamentos bajo condiciones de temperatura adecuadas, según la OMS en lo referente al almacenamiento en un local seco, bien ventilado a temperatura entre 2°C y 25°C o dependiendo de las condiciones climáticas o hasta 30°C, y gracias a la aplicación se garantiza que los medicamentos almacenados mantienen su calidad hasta la entrega su posterior distribución.

**10. Estudio de la aplicación de los anexos N°13: Registro de bajas por avería (daño).**

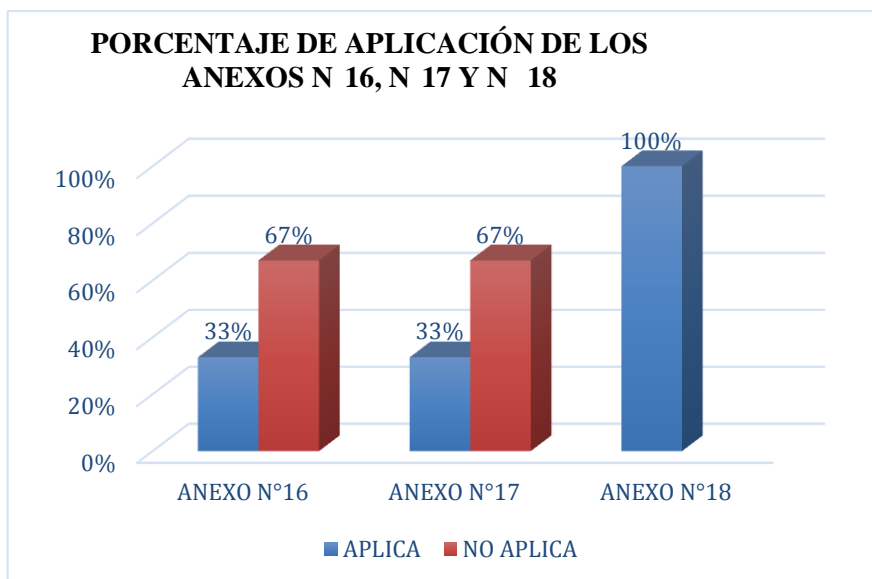


**Gráfico 11.3:** Porcentaje de aplicación de los anexos N°13, de la guía del MSP.

**Fuente:** Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR

Mediante los datos obtenidos se obtuvo un incumplimiento del 100% del anexo el área de bodega, ya que como estipula la guía se debe hacer una constatación de la calidad de los mismos así como de la condición física una vez al mes, por lo cual en el caso de existir algún daño se utiliza el anexo respectivo de esta manera se mantiene el almacenamiento en óptimas condiciones.

11. Estudio de la aplicación de un consolidado sobre las necesidades de medicamentos de insumos médicos esenciales por programa como lo indica el anexo N° 16 y el anexo N°17: Formulario de requerimiento de medicamentos de la guía del MSP.

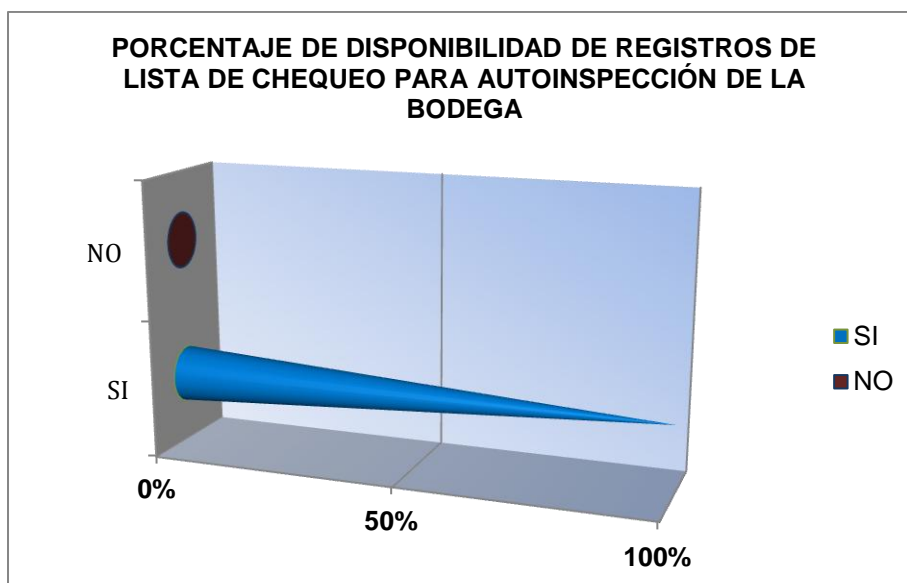


**Gráfico 12.3:** Porcentaje de aplicación sobre la disponibilidad de los anexos N°16, N°17 y N°18 de la guía del MSP.

*Fuente:* Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR

El estudio del Anexo No. 16 referente al formato consolidado de necesidades de medicamentos e insumos médicos es realizado conjuntamente con el anexo N°17 Formulario de requerimiento de medicamentos de la Guía del MSP se obtuvo solo un 33,3% es aplicado, ya que son procesos realizados por un Bioquímico farmacéutico que ejecuta el proceso de gestión de medicamentos, y luego autoriza al encargado del área de bodega entregar los medicamentos para lo cual emite la nota de egreso de bodega referente al anexo N°18, con 100% de aplicación ya que este documento permite la actualización de la tarjeta kardex y el inventario general.

12. Estudio de la aplicación del anexo N° 19 Lista de chequeo para Auto-inspección de la bodega, sobre los medicamentos e insumos médicos y a la fecha

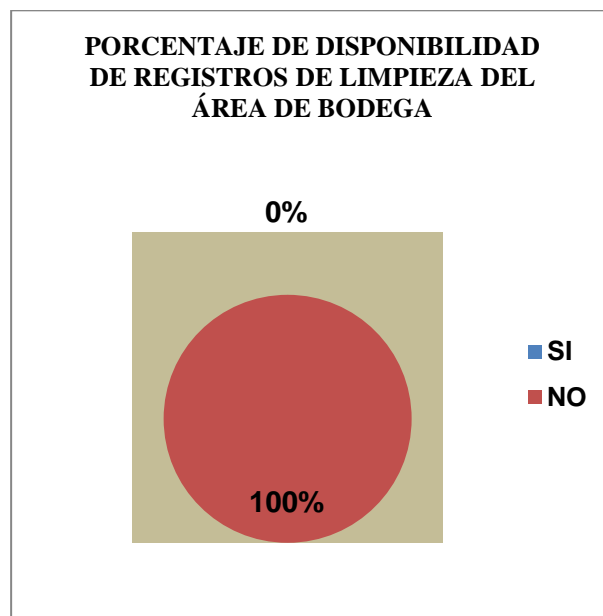


**Gráfico 13.3:** Porcentaje de disponibilidad de registros de lista de chequeo para auto inspección de la bodega

*Fuente:* Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR

Por medio del gráfico se observa que la utilización de lista de chequeo para auto inspección de la bodega es del 100%, aunque no se aplica el formato anexo N°19 de la guía del MSP, por cual se debería manejar este formato ya que así se verifica las condiciones de almacenamiento en la bodega y se realiza periódicamente cada seis meses como indica la Guía.

**13. Aplicación del anexo N°20: registro de limpieza.**

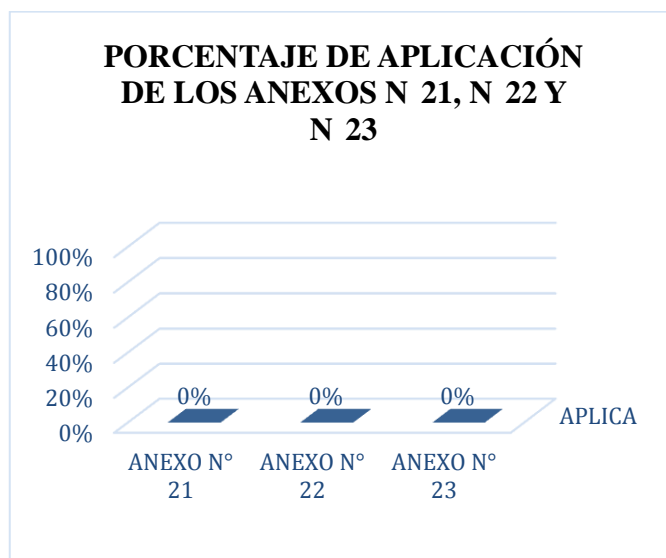


**Gráfico 14.3:** Porcentaje de disponibilidad de registros de limpieza según la guía del MSP.

*Fuente:* Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR

De acuerdo al Anexo N°. 20 sobre el registro de limpieza de la bodega, se obtuvo un 100% de incumplimiento, se mencionó que se utiliza los servicios de una empresa de limpieza, que realiza dichas funciones una vez al mes. Sin embargo la guía menciona que se debe realizar la limpieza de oficinas, pisos, baños diariamente, estanterías una vez por semana y puertas, ventanas y refrigeradora una vez al mes.

14. Estudio sobre la aplicación de los anexos, N° 21: Registro de Capacitación al personal, N°22: Registro de accidentes y N°23 Normas de seguridad.



**Gráfico 15.3:** Porcentaje de aplicación de los anexos N°21: Registro de Capacitación al personal, N° 22: Registro de accidentes y N°23 Normas de seguridad

**Fuente:** Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR

En los anexos N°21, N°22 y N°23 no se aplican, por lo cual se realizó POES, con el objetivo de aplicar los mismos, de esta manera garantizar normas de seguridad y salud al personal que labora en el área de bodega y brindar atención de calidad a los usuarios que acuden al Hospital Provincial General Docente Riobamba.



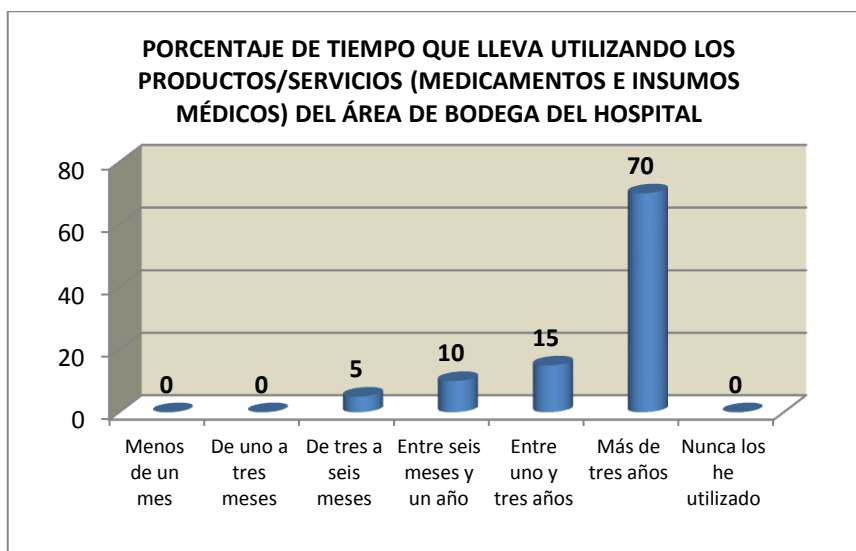
### 3.3 Resultados del eje N°3 sobre Encuestas de Satisfacción

#### 1. Tiempo que lleva utilizando los productos/servicios (Medicamentos e insumos médicos) del Área de la Bodega general del Hospital

Variable	Número	Porcentaje
Menos de un mes	0	0
De uno a tres meses	0	0
De tres a seis meses	1	5
Entre seis meses y un año	2	10
Entre uno y tres años	3	15
Más de tres años	14	70
Nunca los he utilizado	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Elaborado, por:* Brigitte Estefanía Torres López

*Fuente:* Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR



**Gráfico 1:** Porcentaje de tiempo que lleva utilizando los productos/servicios (medicamentos e insumos médicos) del área de bodega del hospital

*Fuente:* Encuestas aplicadas a Médicos Coordinadores y Enfermeras Líderes del HPGDR

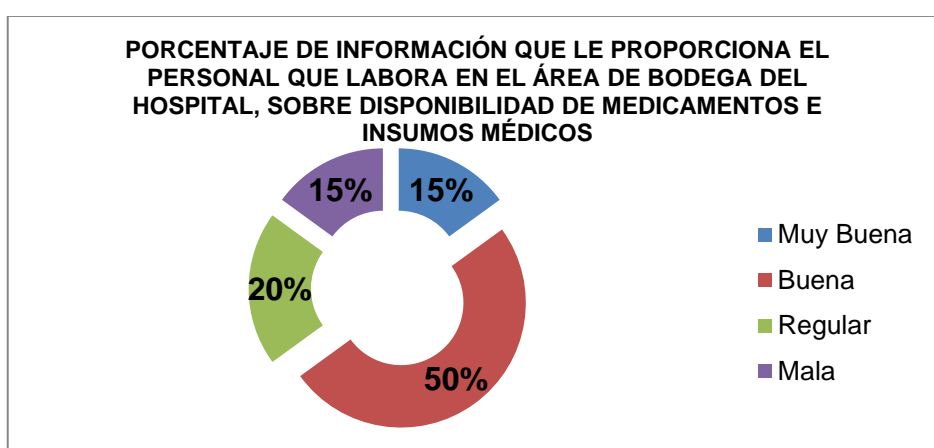
La población de estudio encuestadas que laboran en las distintas áreas con las que cuenta el Hospital Provincial General Docente Riobamba han utilizado el servicio de bodega, siendo el 70% el valor mas alto, con más de 3 años como se observa en el gráfico.

2. La información que proporciona el personal que labora en el Área de bodega del Hospital, en lo referente a la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos.

Variable	Número	Porcentaje
Muy Buena	3	15
Buena	10	50
Regular	4	20
Mala	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Elaborado, por:* Brigitte Estefanía Torres López

*Fuente:* Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR



**Gráfico 2:** Porcentaje de información que le proporciona el personal que labora en el área de bodega del hospital, sobre disponibilidad de medicamentos e insumos médicos

*Fuente:* Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR

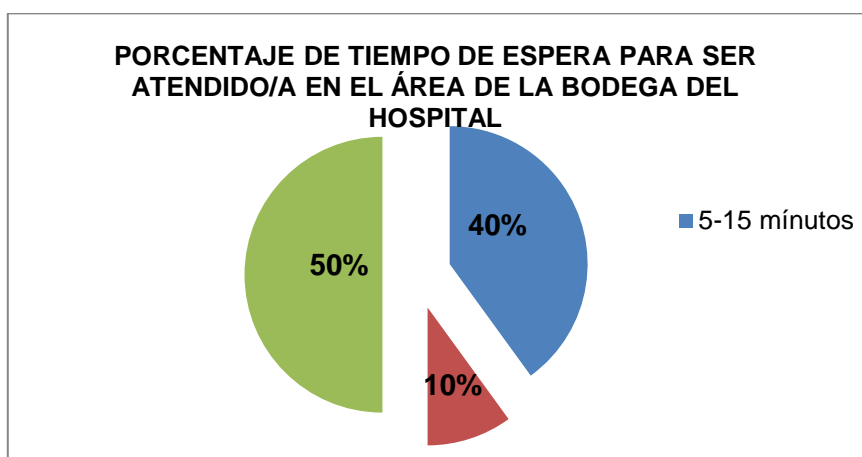
En cuanto a la información que proporciona el personal que labora en el área de bodega del hospital sobre la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos; los Médicos Coordinadores y Enfermeras Líderes del HPGDR respondieron el 15% que es muy buena, el otro 15% indicó que es mala la información que se brinda, un 20% mencionó que es regular y el 50% aseguró que es buena en cuanto a la información dada por el personal de bodega.

3. El tiempo que Usted debe esperar para ser atendida en el Área de la Bodega general del Hospital.

Variable	Número	Porcentaje
5-15 minutos	8	40
20 - 40 minutos	2	10
1 hora o más	10	50
<b>TOTAL</b>	20	100

*Elaborado, por:* Brigitte Estefanía Torres López

*Fuente:* Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR



**Gráfico 3:** Porcentaje de tiempo de espera para ser atendido/a en el área de la bodega del hospital

*Fuente:* Encuestas aplicadas a Médicos Coordinadores y Enfermeras Líderes del HPGDR

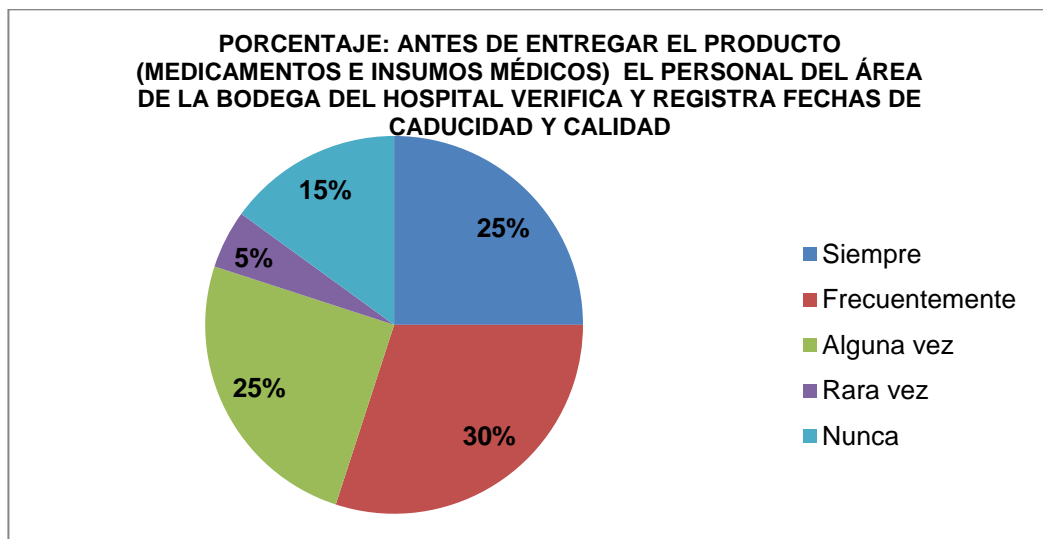
Con respecto al tiempo que debe esperar para ser atendido en el área de bodega, se obtuvo el 40% entre 5-15 minutos, un 10% consideró que el tiempo de espera es de 20-40 minutos y el 50% respondió una hora o más para ser uso del servicio de la bodega del HPGDR por lo cual es importante mejorar el servicio que se brinda a los usuarios de la bodega y así garantizar la oportuna la llegada de los medicamentos e insumos médicos al destinatario final que en este caso son los pacientes..

4. Antes de entregar el producto/servicio (Medicamentos e insumos médicos), el personal del Área de la Bodega General del Hospital verifica y registra fechas de caducidad y calidad del producto.

Variable	Número	Porcentaje
Siempre	5	25
Frecuentemente	6	30
Alguna vez	5	25
Rara vez	1	5
Nunca	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Elaborado, por:* Brigitte Estefanía Torres López

*Fuente:* Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR



**Gráfico 4:** Porcentaje antes de entregar el producto (medicamentos e insumos médicos) el personal del área de la bodega del hospital verifica y registra fechas de caducidad y calidad

*Fuente:* Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR

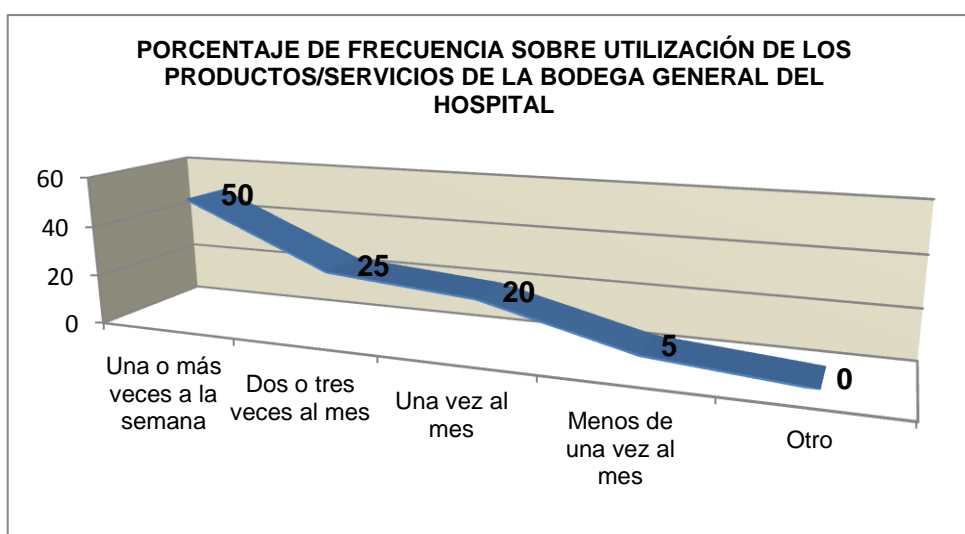
Si llevan el formato de entrega y recepción, lo correcto sería utilizarlo siempre, sin embargo se obtuvo respuestas variadas, el 5% mencionó que rara vez, un 15% dijo que nunca, el 25% respondió alguna vez, otro 25% contestó que siempre se verifica, mientras que el 30% indicó que frecuentemente el personal que labora en el área de bodega realiza la verificación previo a la entrega del producto.

5. Frecuencia con la que utiliza los productos/servicio (medicamentos e insumos médicos) de la Bodega general del Hospital.

Variable	Número	Porcentaje
Una o más veces a la semana	10	50
Dos o tres veces al mes	5	25
Una vez al mes	4	20
Menos de una vez al mes	1	5
Otro	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Elaborado, por:* Brigitte Estefanía Torres López

*Fuente:* Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR



**Gráfico N° 5:** Porcentaje de frecuencia sobre utilización de los productos/servicios de la bodega general del hospital

*Fuente:* Encuestas aplicadas a Médicos Coordinadores y Enfermeras Líderes del HPGDR

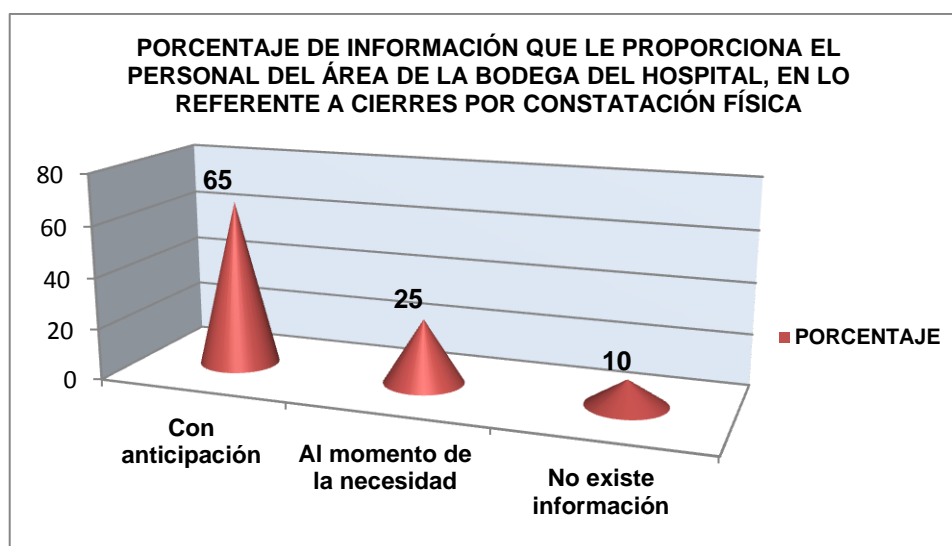
Con respecto a la frecuencia con la que utiliza los productos/servicios (medicamentos e insumos médicos) de la bodega, mencionó un 5% que utiliza menos de una vez al mes, el 20% indicó una vez al mes, el 25% respondió de dos o tres veces por semana y el 50% del personal encuestado contestó una o más veces a la semana, con lo que se indica que continuamente se distribuye tanto medicamentos e insumos médicos por lo cual es sumamente importante que personal cumpla adecuadamente con las actividades propias del área y garantizar un óptimo servicio.

6. La información que proporciona el personal que labora en el Área de Bodega del Hospital, en lo referente a cierres por constatación física de los medicamentos e insumos médicos.

Variable	Número	Porcentaje
Con anticipación	13	65
Al momento de la necesidad	5	25
No existe información	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Elaborado, por:* Brigitte Estefanía Torres López

*Fuente:* Encuesta de conocimiento aplicada al personal que labora en la bodega del HPGDR



**Gráfico N° 6:** porcentaje de información que le proporciona el personal del área de la bodega del hospital, en lo referente a cierres por constatación física

*Fuente:* Encuestas aplicadas a Médicos Coordinadores y Enfermeras Líderes del HPGDR

En el gráfico se observa que la información que proporciona el personal que labora en el área de bodega del hospital en lo referente a cierres por constatación física de medicamentos e insumos médicos, un 10% mencionó que no existe información, el 25% dijo que se les comunica al momento de la necesidad, mientras que el 65% restante indicó que si se brinda información con anticipación a los distintos servicios del hospital, sin embargo la información debe ser oportuna en cada servicio, a fin de proporcionar la cantidad necesaria durante un cierre por constatación física en el área de bodega.

7. Valoración del 1 al 10 de los siguientes atributos del Área de la Bodega General del Hospital (donde 1 es pobre y 10 es excelente)

ESCALA	Profesionalidad		Amabilidad		Orientada a satisfacer Pcte.		Buena calidad producto		Área Bodega bien organizado		Calidad del servicio brindado	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	1	5	1	5	0	0	0	0
3	0	0	0	0	1	5	0	0	1	5	0	0
4	1	5	0	0	3	15	0	0	2	10	0	0
5	3	15	2	10	4	20	4	20	5	25	4	20
6	3	15	3	15	0	0	2	10	2	10	2	10
7	1	5	1	5	3	15	4	20	3	15	2	10
8	4	20	5	25	3	15	1	5	2	10	2	10
9	4	20	4	20	1	5	5	25	4	20	4	20
10	4	20	5	25	4	20	1	5	1	5	4	20
NA	0	0	0	0	0	0	2	10	0	0	2	10
TOTAL	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100

*Elaborado, por:* Brigitte Estefanía Torres López

*Fuente:* Encuestas aplicadas a Médicos Coordinadores y Enfermeras Líderes del HPGDR

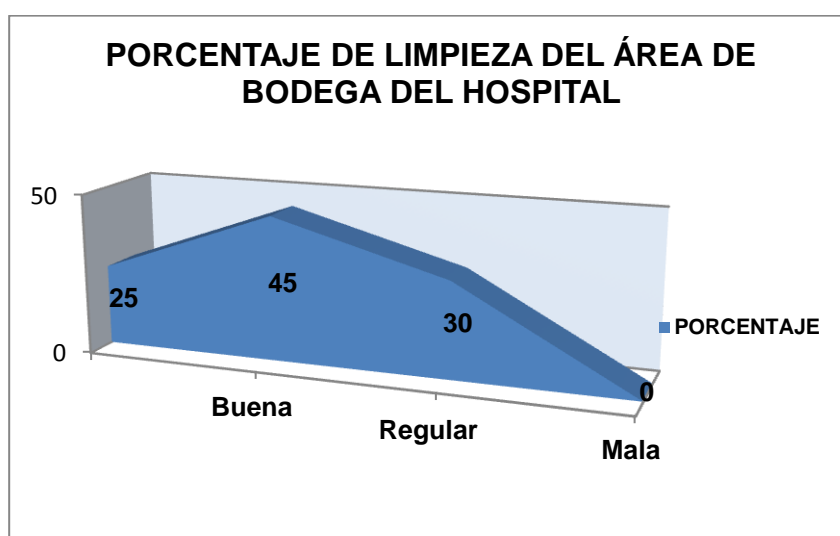
Mediante la tabla se muestra los atributos del personal que labora en el área de bodega del HPGDR en cuanto a la profesionalidad, amabilidad, relación calidad – precio, orientada a satisfacer al paciente, buena calidad del producto, Área de la bodega bien organizada y calidad del servicio brindado, se obtuvo una media aritmética de 9,1. Es decir la profesionalidad se observó en un rango mayor de 4 que corresponde al 20% y menor 1 con un 5%. La amabilidad se observó en un rango mayor de 5 que corresponde al 25% y menor 1 con un 5%. Relación calidad del producto se observó en un rango mayor de 4 que corresponde al 20% y menor 1 con un 5%. Sobre el ítem orientado a satisfacer al cliente se observó en un rango mayor de 4 que corresponde al 20% y menor 1 con un 5%. Sobre buena calidad del producto, se observó en un rango mayor de 5 que corresponde al 25% y menor 1 con un 5%. En lo referente al área de la bodega bien organizada, se observó en un rango mayor de 5 que corresponde al 25% y menor 1 con un 5%. Por último sobre la calidad del servicio brindado se observó en un rango mayor de 4 que corresponde al 20% y menor 1 con un 5%.

8. La limpieza que se observa en el Área de Bodega del Hospital.

Variable	Número	Porcentaje
Muy Buena	5	25
Buena	9	45
Regular	6	30
Mala	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Elaborado, por:* Brigitte Estefanía Torres López

*Fuente:* Encuestas aplicadas a Médicos Coordinadores y Enfermeras Líderes del HPGDR



**Gráfico N° 11-3:** Porcentaje limpieza del área de bodega del hospital

*Fuente:* Encuestas aplicadas a Médicos Coordinadores y Enfermeras Líderes del HPGDR

Los Médicos Coordinadores y Enfermeras Líderes del HPGDR con respecto a la limpieza que se observa en el área de bodega mencionaron un 25% que es muy buena, un 45% buena y el 30% dijo que es regular la limpieza en el área de bodega, sin embargo la limpieza debe ser continua en la rea para precautelar la estabilidad y calidad de los medicamentos e insumos medico que se mantienen en custodia.



## CAPÍTULO IV

### 4. IMPACTOS

#### 4.1 Propuesta para la solución del problema

Se elaboró Procedimientos Operativos Estandarizados (POES) sobre la limpieza del área de la bodega, inducción del personal de nuevo ingreso y normas de seguridad, debido a que es una debilidad que presenta en el área, y de esta manera se precautela la calidad de los medicamentos e insumos médicos que se encuentran almacenados así como la integridad del personal que realiza las distintas actividades que se desarrollan en la bodega.

##### 4.1.1 POE: Limpieza de área de la bodega

##### FORMATO:

CÓDIGO	NOMBRE DEL POE:	VERSION
POE	LIMPIEZA DE ÁREA DE LA BODEGA DEL HPGDR	POE-F-001-03-2015
SERVICIO	CALIDAD – FARMACIA	
OBJETIVO	Realizar la limpieza del Área de la bodega y proceder a llenar y firmar el Registro de limpieza (Anexo N°20) de acuerdo a lo estipulado en la Guía para la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos	
ALCANCE	Práctica obligatoria para el personal que labora en la Empresa de limpieza.	
RESPONSABLE	Supervisor de la empresa que realiza en aseo del área. Coordinación de la Farmacia del Hospital	
DEFINICIONES	<b>Limpieza.-</b> Se entiende por limpieza la cualidad que se le atribuye a una superficie a la cual se le han retirado todas las partes orgánicas e inorgánicas, incluyendo microorganismos, etc.  <b>Higiene.-</b> Conjunto de hábitos que garantizan una adecuada conducta sanitaria y que van acorde con la limpieza y desinfección.	

	<p><b>Desinfección.-</b> Es la destrucción, inactivación o remoción de aquellos microorganismos que pueden causar infección u ocasionar otros efectos indeseables en superficies u objetos inanimados. La desinfección no implica necesariamente esterilización.</p>
<p><b>DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>Oficina (diariamente):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar escritorios y computadoras con un paño ligeramente humedecido</li> <li>• Barrer los pisos</li> <li>• Trapear el piso en caso de ser necesario.</li> </ul> <p><b>Pisos (diariamente), se sugiere a las 16H00:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recoger papeles y desperdicios</li> <li>• Rociar un poco de agua sobre el piso y luego barrer sin levantar polvo</li> <li>• Aspirar el polvo de las esquinas con mucho cuidado</li> </ul> <p><b>Baños (diariamente):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recoger papeles y desperdicios</li> <li>• Trapear el piso</li> <li>• Pasar desinfectante con un trapeador</li> <li>• Lavar los inodoros con detergente</li> <li>• Limpiar paredes y lavabos</li> </ul> <p><b>Estanterías (una vez a la semana), se sugiere realizar los días lunes a las 08H00:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar el polvo de las estanterías.</li> <li>• Limpiar el polvo de las cajas de los medicamentos almacenados en pallets o estanterías, cuidando de no manchar o borrar las descripciones y especificaciones de los embalajes y envases.</li> </ul> <p><b>Puertas y ventanas (una vez al mes):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar el polvo de las ventanas y luego pasar un paño humedecido con agua.</li> </ul> <p><b>Refrigeradora (una vez al mes)</b></p>

	<p>Desconectar con 6 horas de anticipación, antes de la limpiar con paño humedecido.</p> <p>Adicionalmente se debe observar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El material de limpieza de los baños no debe ser utilizado en la bodega u oficinas administrativas.</li> <li>• Los materiales utilizados en la limpieza deben ser guardados en un área adecuada, no tenerlos expuestos.</li> <li>• El responsable de bodega debe realizar una verificación aleatoria de la limpieza efectuada en bodega y cada mes debe comprobar que se haya cumplido la misma.</li> <li>• Al final de la ejecución del proceso el responsable de bodega debe firmar el registro de limpieza y archivarlo como constancia de lo actuado.</li> </ul>
<b>CONSIDERACIONES ADICIONALES</b>	<p>CONSIDERANDO QUE: EL REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE PARA ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS, EN SU CAPÍTULO IV INFRAESTRUCTURA DE LAS ÁREAS O INSTALACIONES PARA EL ALMACENAMIENTO,</p> <p><b>LA POLÍTICA, ES:</b></p> <p>CUMPLIR CON EL PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA EN EL ÁREA DE LA BODEGA DEL HOSPITAL POR PARTE DE INSTITUCION DE LIMPIEZA Y EVIDENCIAR A TRAVÉS DEL CUMPLIMIENTO DEL <b>ANEXO N° 20: REGISTRO DE LIMPIEZA</b></p>
<b>FORMULARIOS Y REGISTROS</b>	Anexo N° 20.- Registro de limpieza
<b>REFERENCIAS</b>	➤ <b>Zanipatín, Brenda.</b> Elaboración de un Manual para el Sistema Integral de Suministros de medicamentos del Área de Salud No. 1 Riobamba – Chambo. 2011

	<p>➤ <b>Reglamento Interno del Manejo de Desechos Hospitalarios.</b> Ministerio de Salud Pública. Art. 4 de la Clasificación de los Desechos. Literales b 5. 2010</p> <p>➤ <b>Ministerio de Salud Pública del Ecuador.</b> Guía para la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos. Quito: s.n., 2009.</p> <p>➤ <b>Pérez, Diana. Vera, Adriana.</b> Revisión y actualización del Programa de Limpieza y desinfección de Anglopharma SA. Bogotá. Diciembre 2008.</p> <p><a href="http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ciencias/tesis205.pdf">http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ciencias/tesis205.pdf</a></p>		
<b>ANEXOS</b>	Guía para la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos		
<b>LISTA DE DISTRIBUCIÓN</b>	Dirección Médica Asistencial Coordinadora de Farmacia Gestión de Calidad Supervisor de la Empresa Servi-express		
<b>REDACTADO POR</b>	Brigitte Estefanía Torres López. <b>Est. ESPOCH</b>	<b>FECHA</b>	01/03/2015
<b>REVISADO POR</b>	Lic. Ma. Elena Robalino/ <b>Responsable de Calidad</b>	<b>FECHA</b>	10/03/2015
<b>APROBADO POR</b>	Ing. Diego Matute/ <b>Gerente del HPGDR</b>	<b>FECHA</b>	20/03/2015
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>VERSION REVISADA</b>	<b>FECHA</b>	<b>CAMBIOS</b>

#### 4.1.2 POE: Inducción del personal de nuevo ingreso

##### FORMATO:

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL POE:</b>	<b>VERSION</b>
	<b>INDUCCIÓN DEL PERSONAL DE NUEVO</b>	
<b>POE</b>	<b>INGRESO AL ÁREA DEL HPGDR</b>	POE-F-002-03-2015
<b>SERVICIO</b>	<b>CALIDAD – FARMACIA</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Garantizar el óptimo desempeño del talento humano de nuevo ingreso al Área de la Bodega del Hospital, para brindar una atención de calidad técnica (cumplimiento de los Procedimientos Operativos Estandarizados: Recepción Administrativa, Recepción Técnica, Ingreso y Ubicación, Almacenamiento, Control de Inventarios y Distribución) y calidad sentida (Trato Humanizado); y promover el trabajo en equipo.	
<b>ALCANCE</b>	Práctica obligatoria para el personal que labora en la Bodega de la Farmacia del Hospital	
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinación de la Farmacia del HPGDR.	
<b>DEFINICIONES</b>	<p><b>Inducción.-</b> La inducción es proporcionar a los empleados información básica sobre los antecedentes del Hospital como la información que necesita para realizar sus actividades de manera satisfactoria</p> <p>El personal nuevo que ingresa a laborar en bodega debe recibir una inducción previa familiarizándolo con las equipos y herramientas así como en las técnicas y procedimientos aplicados en la bodega que son necesarios para ejecutar sus funciones, antes de encomendarle responsabilidades específicas</p> <p><b>Capacitación.-</b> Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.</p>	

	<p>El responsable de bodega debe elaborar un cronograma de capacitación anual, que puede ser desarrollado y organizado en las mismas instalaciones de bodega o en una institución externa.</p> <p><b>Simulación.-</b> Resume toda la teoría relacionada con un proceso en el cual se sustituyen las situaciones reales por otras creadas artificialmente, de las cuales se deben aprender ciertas acciones, habilidades y hábitos.</p>
<b>DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>Introducción general sobre el Hospital:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Saludo de bienvenida</li> <li>➤ Descripción breve del Hospital incluyendo su historia, actividades, funciones y servicios</li> <li>➤ Filosofía, misión, visión valores Institucionales, metas y objetivos estratégicos del Hospital y del Servicio de Farmacia</li> <li>➤ La organización y principales autoridades</li> </ul> <p><b>Políticas y procedimientos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Normas generales del Servicio</li> <li>➤ Procedimientos Operativos Estandarizados que debe cumplir durante su jornada de trabajo, con énfasis la Guía para la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos e Insumos Médicos</li> <li>➤ Uso del parqueadero, vestuario y teléfono</li> <li>➤ Registro de asistencia – asignar vestuario</li> <li>➤ Días laborables, festivos, permisos, calamidades domésticas, oficiales y por asuntos personales</li> <li>➤ Como comunicarse con el Hospital en el caso de emergencia y retraso a su trabajo</li> <li>➤ Horario de la alimentación y control del reloj biométrico</li> <li>➤ Políticas de trabajo en equipo</li> <li>➤ Políticas de suministros y medicamentos</li> <li>➤ Explicaciones sobre deberes y derechos como funcionario de la Institución</li> </ul>

	<p><b>Sobre su nuevo trabajo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La descripción de su trabajo, funciones responsabilidades, dependencia y persona a su cargo.</li> <li>➤ Normas de coordinación de su servicio con las otras dependencias</li> <li>➤ Indicar los horarios de trabajo y sus turnos</li> <li>➤ Indicar, cómo, cuándo y por quien va a ser evaluado/a y las consecuencias de dicha calificación</li> <li>➤ Detallar el sistema de quejas y reclamos</li> <li>➤ Explicar el período de prueba</li> <li>➤ Hacer un recorrido por todas las instalaciones y dependencias del Hospital</li> <li>➤ Presentar con detalle a los diferentes jefes y compañeras de trabajo.</li> </ul>
<b>CONSIDERACIONES ADICIONALES</b>	<p><b>LA POLÍTICA, ES:</b></p> <p>EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO AL ÁREA DE LA BODEGA DEL HPGDR, RECIBIRÁ EL PROCESO DE INDUCCIÓN DURANTE LOS PRIMEROS CINCO DÍAS ANTES DE ASIGNARLE SUS ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES, CON EL PROPÓSITO DE GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MÉDICOS.</p>
<b>FORMULARIOS Y REGISTROS</b>	<p>Anexo N° 1: Plan de inducción</p> <p>Anexo N° 21: Registro de Capacitación</p>
<b>REFERENCIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Ministerio de Salud Pública del Ecuador.</b> Guía para la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos. Quito: s.n., 2009.</li> <li>➤ <b>Pérez, Diana. Vera, Adriana.</b> Revisión y actualización del Programa de Limpieza y desinfección de Anglopharma SA. Bogotá. Diciembre 2008.</li> </ul> <p><a href="http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ciencias/tesis205.pdf">http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ciencias/tesis205.pdf</a></p>




	➤ <b>MARTÍNEZ, V. H.; ALONSO, P. A., et al.</b> Simulación de procesos en Ingeniería Química. Primera Edición ed. México: 2000. 187 p. ISBN 968-856-755-8. <a href="http://www.ecured.cu/index.php/Simulaci%C3%B3n_de_Procesos">http://www.ecured.cu/index.php/Simulaci%C3%B3n_de_Procesos</a>		
<b>ANEXOS</b>	Guía para la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos		
<b>LISTA DE DISTRIBUCIÓN</b>	Dirección Médica Asistencial Coordinación de Farmacia Gestión de Calidad		
<b>REDACTADO POR</b>	Brigitte Estefanía Torres López. <b>Est. ESPOCH</b>	<b>FECHA</b>	01/03/2015
<b>REVISADO POR</b>	Lic. Ma. Elena Robalino/ <b>Responsable de Calidad</b>	<b>FECHA</b>	10/03/2015
<b>APROBADO POR</b>	Ing. Diego Matute/ <b>Gerente del HPGDR</b>	<b>FECHA</b>	20/03/2015
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>VERSION REVISADA</b>	<b>FECHA</b>	<b>CAMBIOS</b>

#### 4.1.3 POE: Normas de seguridad

##### FORMATO:

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL POE:</b>	<b>VERSION</b>
<b>POE</b>	<b>NORMAS DE SEGURIDAD PARA EL AREA DE BODEGA DEL HPGDR</b>	POE-F-003-03-2015
<b>SERVICIO</b>	<b>CALIDAD – FARMACIA</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Establecer pautas y requisitos mínimos necesarios que permitan garantizar el cumplimiento de las Normas de Seguridad, según el Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte de Medicamentos e insumos Médicos, (Acuerdo No. 00004872)	
<b>ALCANCE</b>	Práctica obligatoria para el personal que labora en el Área de la Bodega del Hospital	



<b>RESPONSABLE</b>	Responsable de la Unidad de Calidad Epidemióloga Coordinación de la Farmacia del Hospital Coordinación de Mantenimiento
<b>DEFINICIONES</b>	<p><b>Seguridad.-</b> El término seguridad proviene de la palabra securitas del latín. Cotidianamente se puede referir a la seguridad como la ausencia de riesgo o también a la confianza en algo o alguien.</p> <p><b>Riesgo.-</b> Riesgo es la vulnerabilidad ante esto un posible potencial de perjuicio o daño para las unidades o personas, organizaciones o entidades. Cuanto mayor es la vulnerabilidad mayor es el riesgo</p>
<b>DESARROLLO DEL PROCEDIMIENT O</b>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prohibir el paso a personal no autorizado.</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• No fumar dentro de las instalaciones de bodega.</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• No comer ni beber dentro de la bodega</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar los equipos de protección individual (casco, botas, faja)</li> <li>• Los desechos no deben quemarse excepto donde sea permitido por la ley.</li> <li>• Las oficinas deben mantenerse ordenadas, cada mueble, equipo u objetos propios de ella en su lugar.</li> <li>• Se deben colocar rótulos sobre normas de seguridad y evitar colocar delante de ellos objetos que impidan su visualización.</li> </ul>



- Los símbolos de precaución deben ubicarse en todas las zonas restringidas.
- No se debe utilizar gasolina o cualquier otra sustancia inflamable para operaciones de limpieza.
- No se deben colocar los medicamentos en sitios que interrumpan la circulación normal.
- No se debe apilar cajas con medicamentos fuera de los lugares no señalizados.
- Los pasillos de la bodega deben estar siempre libres de obstrucciones que podrían crear un riesgo o impedir el movimiento de medicamentos dentro y fuera del lugar de almacenamiento.
- Se debe asegurar que los extintores de fuego y los tableros de controles eléctricos, no estén obstruidos en ningún momento.
- Las estanterías deben estar espaciadas y ubicadas de forma que permita un acceso seguro de las cajas a contener.
- No se debe sobrecargar las estanterías y repisas tomando en cuenta las recomendaciones dadas por el proveedor.
- Se deben mantener cerrados los cajones y puertas de los armarios cuando no se utilizan.
- Al transportar una carga, esta no debe impedir la visión
- Para levantar una carga sitúese directamente frente a ella, separe los pies, doble sus rodillas, mantenga la espalda en línea recta y
- haga la acción de alzar enderezando las piernas sin girar el cuerpo para dar la vuelta.
- Debe conocer el peso de la carga que va a levantar para cerciorarse de que está dentro de su capacidad de levantamiento, si no es así pida ayuda.
- Si va a levantar peso, use la faja ergonómica para protección de su espalda.
- Cuando levante objetos, las manos deberán estar limpias de aceite, grasas o cualquier otro material deslizante.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>El manejo de montacargas debe estar a cargo de una persona capacitada.</li> </ul>		
<b>CONSIDERACIONES ADICIONALES</b>	<b>LA POLÍTICA, ES:</b> GARANTIZAR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD, IMPLEMENTANDO UN CONTROL PERIÓDICO DEL CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS, QUE PERMITA ASEGURAR UN FUNCIONAMIENTO CORRECTO O SU MEJORA A SER NECESARIA.		
<b>FORMULARIOS Y REGISTROS</b>	Instrumento Check-list		
<b>REFERENCIAS</b>	<p>➤ <b>Zanipatín, Brenda.</b> Elaboración de un Manual para el Sistema Integral de Suministros de medicamentos del Área de Salud No. 1 Riobamba – Chambo. 2011</p> <p>➤ <b>Reglamento Interno del Manejo de Desechos Hospitalarios.</b> Ministerio de Salud Pública. Art. 4 de la Clasificación de los Desechos. Literales b 5. 2010</p> <p>➤ <b>Ministerio de Salud Pública del Ecuador.</b> Guía para la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos. Quito: s.n., 2009.</p> <p>➤ <b>Pérez, Diana. Vera, Adriana.</b> Revisión y actualización del Programa de Limpieza y desinfección de Anglopharma SA. Bogotá. Diciembre 2008.  <a href="http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ciencias/tesis205.pdf">http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ciencias/tesis205.pdf</a></p> <p>➤ <b>Ministerio de Salud Pública de Bolivia.</b> Normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento.  <a href="http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s19016es/s19016es.pdf">http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s19016es/s19016es.pdf</a></p>		
<b>ANEXOS</b>	Guía para la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos		
<b>LISTA DE DISTRIBUCIÓN</b>	Dirección Médica Asistencial Coordinación de Farmacia Gestión de Calidad Coordinación de Mantenimiento		
<b>REDACTADO POR</b>	Brigitte Estefanía Torres López. <b>Est. ESPOCH</b>	<b>FECHA</b>	01/03/2015
<b>REVISADO POR</b>	Lic. Ma. Elena Robalino/ <b>Responsable de Calidad</b>	<b>FECHA</b>	10/03/2015

<b>APROBADO POR</b>	Ing. Diego Matute/ <b>Gerente del HPGDR</b>		<b>FECHA</b>	20/03/2015
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>VERSION REVISADA</b>	<b>FECHA</b>	<b>CAMBIOS</b>	

#### **4.2 Costos de implementación de la propuesta**

La implementación de los Procedimientos Estandarizados Operativos (POES) en el área de bodega del Hospital Provincial General Docente Riobamba no tiene rubro económico, lo que se requiere es socialización y empoderamiento de cada actor que labora en el área con el fin de brindar un mejor servicio a los pacientes que se atienden en la unidad de salud

#### **4.3 Beneficios que aporta la propuesta**

Mediante la implementación de los Procedimientos Estandarizados Operativos (POES) se garantiza el adecuado almacenamiento y se garantizara la conservación, estabilidad y calidad de los medicamentos e insumos médicos y mejora en la funcionalidad del área de bodega del Hospital Provincial General Docente Riobamba.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES**

1. Se evaluó la aplicación de la Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos del Ministerio de Salud Pública (MSP), utilizando un diagnóstico situacional, encuestas de conocimiento al personal que labora en el área de bodega y encuestas de satisfacción a los usuarios (Médicos coordinadores y enfermeras líderes de cada servicio), con el propósito de valorar su cumplimiento en el área de bodega del Hospital Provincial General Docente Riobamba.
2. Al evaluar los instrumentos que tiene la Guía se obtuvo falencias en cuanto a la aplicación, lo que indica que se pone en riesgo la funcionalidad y calidad de los medicamentos e insumos médicos que se almacenan en el área de bodega.
3. Se evidenció un incumplimiento del 67% de la guía, por ausencia de un profesional Bioquímico farmacéutico, falta de conocimiento del personal del área de bodega, sobre la importancia de un adecuado almacenamiento y dispensación de medicamentos e insumos médicos, así como la insuficiente infraestructura que presenta la bodega y la falta de equipos y materiales necesarios para cumplir correctamente con las actividades propias del área.
4. Con el propósito de cumplir con la aplicación de la guía se elaboró Procesos Operativos Estandarizados (POES), los cuales serán de gran ayuda para mejorar el almacenamiento y mantener las características inalterables tanto de medicamentos como de insumos médicos hasta llegar al paciente.
5. Se socializó los POES obtenidos de la investigación en el área de bodega en base a la evaluación de la aplicación de la Guía de recepción y almacenamiento de medicamentos del Hospital Provincial General Docente de Riobamba.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. RECOMENDACIONES**

1. Por medio del estudio realizado se determinó la importancia de adquirir una bodega exclusiva con infraestructura adecuada para el almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, proporcionar equipos y materiales adecuados al personal que realiza las distintas actividades propias del área.
2. Es importante la presencia de un profesional Bioquímico Farmacéutico en el área de bodega del hospital que se encargue de todos procesos tanto técnicos como administrativos que se llevan a cabo sobre los medicamentos e insumos médicos que se almacenan.
3. Brindar capacitación al personal que labora en el área de bodega sobre la recepción y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, para precautelar y mantener los medicamentos e insumos médicos en óptimas condiciones.
4. Proveer de material y equipo necesario al área de bodega, para poder realizar de una manera eficiente y efectiva las labores que ahí se desempeñan así mantener la calidad de medicamentos e insumos médicos y que lleguen en óptimas condiciones al paciente.
5. Proporcionar la señalización adecuada en la bodega del hospital con lo cual se organizará los medicamentos e insumos médicos adecuadamente en el área, lo que brindara una fácil localización de los mismos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**ALVARES, B.** Farmacia hospitalaria y parametros de efectividad. Vol., N° 11. Mayo 2009, Madrid-España, pp. 35

**ARANZAZU, F.** Directrices para almacenamiento de medicamentos. Mexico DF-Mexico. 2002, pp. 56-77

**AVALOS, A.** Bioquímica un enfoque básico aplicado a las ciencias de la vida. La Habana-Cuba. 2006, pp. 133-140.

**BERRONES, M.** Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos de los hospitales. Vol., N°1. 2010, Santiago-Chile, pp. 114-116.

**CHAVEZ, A.** Programa de formación en farmacia hospitalaria. Jalisco-Mexico. 2008. pp. 12.  
[http://www.pffh.sci.es/profesionales/formacion/docs/Farmacia\\_Hospitalaria .pdf](http://www.pffh.sci.es/profesionales/formacion/docs/Farmacia_Hospitalaria .pdf)

2014-11-17

**COMISION EUROPEA.,** Ministerio de salud, servicios sociales e igualdad. 2009.

[http://www.msssi.gob.es/servicios/sociales/docs/Ministerio\\_Salud.pdf.2005](http://www.msssi.gob.es/servicios/sociales/docs/Ministerio_Salud.pdf.2005)

20014-11-21

**CIPOLLE, R., et al.** Ejercicio de la atención farmacéutica. 6ª ed. Barcelona-España. Masson. 2000, pp. 79-83

**CNMB.** Cuadro Nacional de medicamentos básicos. 9ª ed. Quito- Ecuador. Conasa. 2013, pp. 21

**DONOSO, A. & ROBLE, C.** Planificación estratégica de Buenas Practicas de Almacenamiento en la farmacia central del hospital san jorge. (Tesis). (Licenciatura en Química y Farmacia). Universidad de el Salvador. Facultad de química y farmacia. El Salvador- Centro America. 2011, pp. 45-48.

<http://ri.ues.edu.sv/5662/342353.pdf>

2015-01-10

**ESPEJO, J.** Directrices para almacenamiento de medicamentos. Vol., N°1. Navarra-España. Pham Care. 2000., pp. 23

<http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s16726s/s16726s.pdf>.

2015-01-23

**GONZALEZ, G.** Fundamentos de la farmacia clínica y atención farmacéutica. 1ª ed. Santiago-Chile. 2004., pp. 45-51

**Herrera, L. et al.** Tutoría de la Investigación. 1ª ed. Quito-Ecuador. AFEFCE. 2002, pp. 14

[http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad%5CUpLoaded%5CPDF/EURacMed/TrabSalud/ReuTec/RTN\\_Oct\\_2010/MR\\_GAdM\\_1-4-Tutoria\\_investigacion\\_med.pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad%5CUpLoaded%5CPDF/EURacMed/TrabSalud/ReuTec/RTN_Oct_2010/MR_GAdM_1-4-Tutoria_investigacion_med.pdf).

2015-01-23

**Holum, J.** Fundamentos de química general orgánica y bioquímica para ciencias de la salud. Vol., N°2. Barcelona-España. Limusa. 2003, pp. 13-21

<http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s16726s/s16726s.pdf>.

2015-02-18

**Ministerio de Salud de Colombia.** Manual de normas técnicas de calidad. 3ª ed. Bogotá-Colombia. Invima. 2011, pp. 7-16

<http://es.scribd.com/doc/56801591/Guia-Tecnica-de-Calidad#scribd>

2015-02-17

**Ministerio de Salud Pública del Ecuador.** Guía para la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos. Quito-Ecuador 2009. pp. 7-33

**Ahfilvhslslb**

2014-10-25

**Montesdeoca, M.** Implementación de un sistema de Farmacovigilancia para el uso seguro de medicamentos en consulta externa de Solca. 2010.(Tesis). (BQF). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Ciencias, Escuela de Bioquímica y Farmacia, Riobamba-Ecuador. 2010, pp. 45-66.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/1246532/34543/35T46.pdf>

2015-01-21



**Negro, V.** Programa o plan de especialidad de farmacia hospitalaria. Barcelona- España. Interamericana. 2002., pp. 67-73.

**OMS.** Directrices para el almacenamiento de los medicamentos esenciales y otros insumos de salud. Naciones Unidas. Laurie Lyons. 2003, pp. 12-24  
[apps.who.int/medicinedocs/documents/s16726s/s16726s.pdf](http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s16726s/s16726s.pdf)  
2014-10-14

**OPS, Paltex.** Materiales de enseñanza sobre el suministro, prescripción y dispensación de medicamentos., Santiago-Chile. 1995, pp. 33-45

**Parra, G.** Aplicación de buenas prácticas de medicamentos y distribución de medicamentos e insumos en el hospital Alfonso Villagomez. (Tesis). (BQF). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Ciencias, Escuela de Bioquímica y Farmacia, Riobamba-Ecuador. 2010, pp.55-61.  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/13765/2387/987T54.pdf>  
2014-12-12.

**Riobamba, Hospital Provincial General Docente.** Diagnóstico situacional y planificación estratégica. Riobamba-Ecuador. 2014, pp. 12-22.  
2014-10-10.

## **ANEXOS**

### **Anexo N° A**

#### **HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA FARMACIA - USO DE MEDICAMENTOS DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

##### **1. HISTORIA Y DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL HOSPITAL**

La creación y el desarrollo histórico del Hospital Provincial General Docente de Riobamba, Provincia de Chimborazo, se fundamenta a través de los siguientes antecedentes:

Según la Cronología Histórica del Hospital aportada por La Revista Policlínico, de la Dirección del Hospital, se desprende que en febrero de 1.791 se fundó el primer hospital en la Ciudad de Riobamba prestaba un servicio médico asistencial del siglo XVII o XIX.

En el año de 1.940, el Dr. Tobías Cárdenas, Subdirector de Asistencia Pública de Chimborazo, adquiere para la Institución un enorme solar, localizado en el suroeste de la ciudad. Cuatro años más tarde, el Subdirector de Asistencia, Dr. Humberto Moreano, consigue que el Gobierno Central contrate con el Servicio de Cooperativo Interamericano de Salud Pública la construcción de un moderno Hospital.

Concluida la construcción de esta casa de salud, la junta de Asistencia Social de Chimborazo, presidida por el Dr. Humberto Moreano, inaugura al servicio de la colectividad el 23 DE MAYO DE 1.952, con los servicios de Clínica, Cirugía, y Maternidad.

Cuatro años más tarde, en Mayo de 1956 el servicio cooperativo Interamericano de Salud Pública entrega un nuevo tramo en el piso alto del sector norte de planta física. En 1968, el señor Víctor Manuel Dávalos, Subdirector de Asistencia Social de Chimborazo, entrega un nuevo pabellón transformando al Policlínico un Hospital Abierto. Veinte años después, en la administración del Dr. Timoteo Machado, instale el servicio de Pediatría y obtenga finalmente las cuatro especialidades básicas.

“Hasta aquí la historia de nuestro viejo Hospital, que quedara en adelante, sirviendo solo para el recuerdo de las generaciones médicas que por allí pasaron”.

“El Nuevo Hospital de Riobamba”. En el año de 1983 el Gobierno Nacional; a través del Ministerio de Salud Pública toma la decisión de planificar una nueva Unidad, siguiendo los procedimientos legales, cuya construcción y equipamiento concluye en 1997.

Durante la Presidencia del Dr. Rodrigo Borja continúa con la construcción de la obra la misma que en el gobierno del Arq. Sixto Durán Ballén tuvo el compromiso Político de culminar el Hospital Policlínico y cumplió.

En la Presidencia del Abogado Abdalá Bucaram, el Dr. Lino Rojas en la Dirección, contando con el Dr. Alfredo Palacios como Ministro de Salud Pública, entra en funcionamiento un 6 de diciembre de 1996, la sección de Consulta Externa y los Servicios Administrativos del Hospital.

En enero de 1998, ya se encontraba funcionando la Dirección, Sub Dirección Médica, el Departamento Financiero, Departamento de Servicios Médicos, Mantenimiento, las secciones de Medicina Física, Rehabilitación, Farmacia, Servicio Social, Consulta Externa, Estomatología y la Central Telefónica. El Hospital Policlínico se trasladó a su nuevo local ubicado en la Av. Juan Félix Proaño y Chile, su inauguración fue el 7 de Marzo de 1998, las modernas instalaciones prestan servicios acorde a las especialidades, lo que hace que esta Institución sea reconocida como la mejor institución a nivel de Sudamérica. (Hospital Provincial General Docente Riobamba, 2014)

En la actualidad el Hospital Provincial General Docente de Riobamba se encuentra en un proceso de Acreditación con la aplicación de normas, estándares y criterios internacionales, liderado por el Gerente de la Institución, para lo cual conforman un Equipo de Acreditación e implementación de las áreas como la de Planificación, Unidad de Calidad, entre otras.

## **DESCRIPCIÓN GEOGRÁFICA E IDENTIFICACIÓN**

El Hospital Provincial General Docente Riobamba, está ubicado en la Zona tres de Planificación, Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, en la Avenida Juan Félix Proaño y Chile. Su fundación en el 23 de mayo de 1952, por lo cual tiene 62 años de existencia. A más de las cuatro especialidad básicas cuenta en la actualidad con 22 Subespecialidades, su dotación normal de camas es de 220. El hospital es una unidad de referencia y derivación zonal, que

integra la red pública integral de salud, es uno de los más grandes hospitales que posee la zona tres, contempla 4 Provincias:

- Chimborazo,
- Tungurahua,
- Cotopaxi y
- Pastaza

## **VISIÓN DEL HOSPITAL**

Para el 2017 ser un Hospital, Acreditado Internacionalmente, que preste atención de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de la población bajo principios de Salud Pública y Bioética, utilizando la tecnología, infraestructura y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.

## **MISIÓN DEL HOSPITAL**

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.

## **2. FARMACIA DEL HOSPITAL (USO DE MEDICAMENTOS)**

De acuerdo a la nueva estructura del Ministerio de Salud Pública la Farmacia forma parte de los Procesos Agregadores de Valor, encargados de generar y administrar los productos y servicios destinados a usuarios y permiten cumplir con la misión institucional y los objetivos estratégicos. La estructura organizacional, es tomada del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, de los Hospitales del Ministerio de Salud Pública, del 31 de julio de 2012, acuerdo ministerial 000153.

La bodega se ubica en la parte posterior del Hospital, a la cual se ingresa pasando primero por el área de alimentación, consta de un espacio de aproximadamente 150 metros cuadrados, en la

cual se almacena medicamentos e insumos de salud, además de materiales de oficina entre otros. No existe actualmente una bodega exclusiva para el almacenamiento de medicamentos e insumos médicos.

### **3. MANEJO DE MEDICAMENTOS**

En la actualidad el Hospital Provincial General Docente Riobamba y por ende la Farmacia atraviesa el Proceso de Acreditación Canadá, en cual debe cumplir con normas y estándares pre-establecidos. Las normas y estándares para el Manejo de la Medicación enfatizan un enfoque de colaboración para prevenir y reducir los eventos adversos de los medicamentos al abordar todos los aspectos del proceso del uso de la medicación, incluyendo el almacenamiento, preparación, administración y la supervisión de los clientes.

#### **NORMAS SEGÚN ACREDITACIÓN INTERNACIONAL:**

1. Trabajar juntos para promover la seguridad de la medicación
2. Cuidadosa selección y obtención de la Medicación
3. Etiquetar y almacenar la medicación Apropiadamente(también se debe analizar esta norma por favor)
4. Ordenar y transcribir la medicación Apropiadamente
5. Precisión en la preparación y administración de la medicación
6. Administración segura de la medicación a los Clientes
7. Supervisar la calidad y alcanzar resultados positivos

Se presenta a continuación el análisis de la Bodega Central de la Farmacia, de acuerdo a la Metodología de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (**FODA**), con la finalidad de evaluar el cumplimiento de la aplicación de la “Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos.

#### **4. ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS (FODA) DEL ÁREA DE LA BODEGA DE LA FARMACIA – USO DE MEDICAMENTOS**

Detectar las relaciones entre las variables más importantes, así, **el análisis interno**, es una evaluación comprensiva de las fortalezas (*aumentar*) potenciales y de las debilidades

(*disminuir*) al interior de la bodega. El **análisis externo**, constituye una oportunidad (*aprovechar*) es la ocasión de introducir un servicio nuevo o de mantenerlo, pueden presentarse cuando los cambios. Muchos de estos cambios pueden percibirse como amenazas (*neutralizar*) para la oposición del mercado de servicios existentes y pueden hacer necesario un cambio en especificaciones de los servicios o el desarrollo de productos nuevos para que la Farmacia del hospital (Bodega) siga siendo competitivo.

**ANÁLISIS FODA DE LA BODEGA CENTRAL DE FARMACIA (USO DE MEDICAMENTOS) DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA**

	<b>POSITIVAS (+)</b>	<b>NEGATIVAS (-)</b>
<b>INTERNAS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	Hospital - Farmacia Acreditado con estándares Internacionales.	No cuenta con una bodega exclusiva para el almacenamiento de medicamentos e insumos médicos.
	Talento Humano de bodega con actitud positiva y comprometida al cambio.	El área de almacenamiento insuficiente para los medicamentos existentes, ni tampoco para los insumos médicos.
	Procedimientos y Guía para la Recepción y almacenamiento de medicamentos del Ministerio de Salud Pública por escrito.	Los medicamentos sensibles a la luz, temperatura y humedad no están almacenados como indica la guía.
		La recepción de medicamentos no es realizada por un solo profesional, sino en base a la necesidad de la farmacia.
		No disponen de la presencia de un Bioquímico Farmacéutico a cargo del área de bodega responsable del trabajo técnico que realice los procesos de almacenamiento de medicamentos e insumos médicos.
		No aplican la "Guía de recepción y almacenamiento de medicamentos"

		del Ministerio de Salud Pública (MSP).
		No existe Procesos Operativos Estandarizados para el almacenamiento de insumos médicos en la Bodega Central.
<b>EXTERNAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	Incremento del presupuesto del Ministerio de Salud Pública para el año 2015	Caducidad de medicamentos e insumos médicos.
	Acreditación Internacional, ofrece validación externa de las prácticas de atención y seguridad del paciente.	Posible pérdida de estabilidad de medicamentos.
	Autoridades del Ministerio de Salud Pública y Zonal apoyan la Gestión, al ser ya un Hospital - Servicio Acreditado	Falta de empoderamiento en la toma de decisiones para la restauración del servicio de bodega.
	Evaluación de la aplicación de la Guía de almacenamiento de medicamentos.	Insatisfacción creciente de los usuarios/as en relación a la atención de la Bodega.
	Elaboración de POES para el área de bodega.	

A continuación se presenta la matriz de impacto, con la finalidad de establecer líneas estratégicas y/o de acción, para lo cual se pondera en el momento del cruce de variables, con la siguiente puntuación:

- Impacto alto = 5 puntos
- Impacto medio = 3 puntos
- Impacto bajo = 1 Punto

## CRUCE DE VARIABLES POSITIVAS

MATRICES DE IMPACTO	MEDIO AMBIENTE			
POSITIVO (+)	OPORTUNIDADES			
FORTALEZAS	Incremento del presupuesto del Ministerio de Salud Pública para el año 2015	Acreditación Internacional, ofrece validación externa de las prácticas de atención y seguridad del paciente.	Autoridades del Ministerio de Salud Pública y Zonal apoyan la Gestión, al ser ya un Hospital - Servicio Acreditado	TOTAL
Hospital – Farmacia (Uso de Medicamentos) Acreditado con estándares Internacionales	5	5	5	15
Talento Humano de Bodega con actitud positiva y comprometido al cambio	3	5	5	13
Procedimientos y Guía para la Recepción y almacenamiento de medicamentos del Ministerio de Salud Pública por escrito	5	5	5	15
TOTAL	13	15	15	43



## LINEAS DE ACCIÓN

1. Autoridades del Ministerio de Salud Pública y Zonal apoyan la Gestión del Hospital Provincial General Docente Riobamba, al ser ya un Hospital/Servicio-Uso de Medicamentos Acreditado con estándares Internacionales, lo que favorece contar con Talento Humano calificado (Bioquímicas Farmacéuticas).
2. Hospital/Farmacia Acreditado con estándares Internacionales ayuda al incremento del presupuesto del Ministerio de Salud Pública para el año 2015.
3. Procedimientos y Guía para la Recepción y almacenamiento de medicamentos del Ministerio de Salud Pública, ofrece prácticas de atención y seguridad al paciente.

## CRUCE DE VARIABLES NEGATIVAS

NEGATIVO (-)	AMENAZAS				
DEBILIDADES	Caducidad de medicamentos e insumos médicos	Incremento del porcentaje de eventos adversos y eventos Centinela, a causa de la desorganización de la Bodega Central	Cambio de Autoridades y Coordinadores de Servicio, por asuntos políticos (Uso de Medicamentos)	Insatisfacción creciente de los usuarios/as en relación a la atención de la Bodega	TOTAL
No cuenta con una bodega exclusiva para el almacenamiento de medicamentos e insumos médicos	5	5	3	5	18

El área de almacenamiento no es suficiente para los medicamentos existentes, ni tampoco para los insumos médicos	5	5	5	5	20
Los medicamentos sensibles a la luz, temperatura y humedad no están almacenados como indica la guía	5	5	5	5	20
No se guarda la distancia adecuada en el apilamiento de los medicamentos e insumos médicos	5	5	3	3	16
No disponen de la presencia de un Bioquímico Farmacéutico a cargo del área de bodega	5	5	3	5	18

Conclusión: no aplican la "Guía de recepción y almacenamiento de medicamentos", y no existe una guía para el almacenamiento de insumos médicos en la Bodega Central del Hospital	5	5	5	5	20
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>55</b>	

## LINEA DE ACCIÓN

- Al contar en la Bodega (Uso de Medicamentos) del Hospital con aplicación de la "Guía de recepción y almacenamiento", favoreceré la atención y evitaré la Caducidad de medicamentos e insumos médicos.
- Los medicamentos sensibles a la luz, temperatura y humedad si se almacenan como sugiere la "Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos del Ministerio de Salud Pública", logrará incrementar la satisfacción de los usuarios/as en relación a la atención de la Bodega.
- Con las Autoridades y Coordinadores de Servicio estables, se logrará contar con un área específica para el almacenamiento de los medicamentos e insumos médicos.

## 5. PRIORIZACIÓN DE LÍNEAS DE ACCIÓN

Se asigna a cada acción un nivel de prioridad en base a criterios como impacto, viabilidad, prioridad estratégica, que permitan tomar decisiones de la manera más eficiente y coherente con la estrategia del Hospital.

- ✓ **Viabilidad:** Este es un criterio que ayudará a estimar la asignación de recursos necesaria para llevar a cabo la actividad, podemos calificar como:

1	No es viable
2	Muy difícil de realizar
3	Es posible con esfuerzo
4	Es fácil de implementar

- ✓ **Impacto:** se trata de estimar cuál será el nivel de impacto sobre la calidad, de llevarse a cabo correctamente la acción.

4	Impacto muy alto
3	Impacto alto
2	Impacto medio
1	Impacto bajo

- ✓ **Importancia estratégica:** teniendo en cuenta las prioridades marcadas por el Plan Estratégico “FODA”, asignar a cada acción un nivel de prioridad coherente.

4	Importancia estratégica muy alta
3	Importancia estratégica alta
2	Importancia estratégica media
1	Importancia estratégica baja

Se analiza acción por acción, asignándole una puntuación para cada criterio, y en una última columna se incluye el resultado de una media aritmética. Dado que todos los gradientes se habrán planteado del 1 al 4, siendo el 1 la menor prioridad y el 4 la mayor.

4	Prioridad muy alta
3	Prioridad alta
2	Prioridad media
1	Prioridad baja

Se asigna un puntaje para cada criterio sobre la parte financiera a necesitar. Ejemplo: como evaluar la Guía para la Recepción y Almacenamiento de medicamentos e insumos médicos:

4	Muy alto
3	Alto
2	Medio
1	Bajo

## PRIORIZACIÓN DE LINEAS DE ACCIÓN

LÍNEA ESTRATÉGICA	VARIABLES					
	VIABILIDAD	IMPACTO	IMPORTANCIA ESTRATÉGICA	PRIORIDAD	FINANCIERO	PUNTAJE
1. Autoridades del Ministerio de Salud Pública y Zonal apoyan la Gestión del Hospital Provincial General Docente Riobamba, al ser ya un Hospital - Servicio Acreditado con estándares Internacionales, lo que favorece contar con Talento Humano calificado (Bioquímicas Farmacéuticas).	3	4	4	4	2	17
2. Hospital/Farmacia Acreditado con estándares Internacionales ayuda al incremento del presupuesto del Ministerio de Salud Pública para el año 2015.	4	4	4	3	3	18
3. Políticas, Procedimientos y Guía para la Recepción y almacenamiento de medicamentos del Ministerio de Salud Pública, ofrece prácticas de atención y seguridad al paciente.	4	4	4	4	3	19
4. Al contar en la Bodega (Uso de Medicamentos) del Hospital con la "Guía de recepción y	4	4	4	4	3	19

almacenamiento”, favoreceré la atención y evitaré la Caducidad de medicamentos e insumos médicos.						
5. La Bodega general al cumplir con normas de almacenamiento y rotulación evitaré el incremento del porcentaje de eventos adversos y eventos Centinela.	4	4	4	4	4	20
6. Los medicamentos sensibles a la luz, temperatura y humedad si son almacenados como sugiere la “Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos del Ministerio de Salud Pública”, logrará incrementar la satisfacción de los usuarios/as en relación a la atención de la Bodega	4	4	4	4	4	20
7. Con las Autoridades y Coordinadores de Servicio estables, se logrará contar con un área específica para el almacenamiento de los medicamentos e insumos médicos.	4	4	4	4	2	18

## **PRIORIDADES DE LÍNEAS DE ACCIÓN**

### **PRIORIDAD 1:**

5. La Bodega general al cumplir con normas de almacenamiento y rotulación evitará el incremento del porcentaje de eventos adversos y eventos Centinela, a causa de la desorganización de la Bodega Central.

**PRIORIDAD 2:**

6. Los medicamentos sensibles a la luz, temperatura y humedad si se almacenados como sugiere la “Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos del Ministerio de Salud Pública”, logrará incrementar la satisfacción de los usuarios/as en relación a la atención de la Bodega

**PRIORIDAD 3:**

7. Políticas, Procedimientos y Guía para la Recepción y almacenamiento de medicamentos del Ministerio de Salud Pública, ofrece prácticas de atención y seguridad al paciente.

**Anexo N° B**

**LISTA DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MÉDICOS**

**a) Medicación de Donación 2012**

Valor del Inventario al 19/02/2015 Por descripción

No.	Cod. Producto	Descripción
1	B05BA031	AGENTES GELATINAS 3.5% SOL.INY
2	R03DA05	AMINOFILINA 250MG/ML
3	J01FA11	AZITROMICINA 500 TAB.
4	H02AB01	BETAMETASONA SODIO FOSTATO 4MG/1ML
5	IM-CA25G	CARBON ACTIVADO 25G. POLVO PEDIATRICO
6	IM-C50G	CARBON ACTIVADO 50G. POLVO
7	IM-CAT- C 2-0	CATGUT CROMADO 2-0
8	J01DD04	CEFTRIAXONA 1G AMPOLLA
9	IM-CC	CEPILLOS CITOLOGICOS UND.
10	B05BA03	DEXTROSA AL 5% EN AGUA

11	C09AA02	ENALAPRIL DE 5MG
12	C01CA24	EPINEFRINA AMP. 1MG.
13	J01FA01	ERITROMICINA TAB. 500 MG.
14	IMPESPM	ESPARADRAPO MICROPORE
15	IM-EP	ESPATULAS DE PAPANICOLAO UND.
16	B01AD01	ESTREPTOQUINASA FRS AMP
17	IMPLGFP	GAFAS PROTECTORAS PLASTICAS
18	IM-GR	GASA ROLLO
19	INS-GDG	GEL TRANS ULTRASONIDOAQUAGELLY
20	IMPGERM	GERMIDAL 1000 ML
21	HIPO-ALERG	HIPOALERGIC POROSO 1*10YDS
22	HOJ-BIST-ACE INOX	HOJA DE BISTURI DE ACERO INOXIDABLE N°23
23	IMHJ15	HOJAS DE BISTURI N. 15
24	IM-IS3	IMPLANTE SUBDERMICO ETONORGESTREL 68MG
25	IM-JER-5CC	JERINGUILLA DE 5CC
26	B05CB10	LACTATO RINGER FRASCO 1000 ML.
27	N03AX09	LAMOTRIGINA 25MG COMP.
28	G03AC03.	LEVONOGESTREL 1.5 MG ESCAPEL
29	G03AC031	LEVONORGESTREL (MICROLUT) 0.03MG CAJA X 3 BLISTER
30	IM-DPSCH- LEVO	LEVONORGESTREL 0.15MG.+ETHINYL ESTADIOLO 0.03MG.
31	IMP. MA	MALLA DE PROPILENO DE 30 CM X30
32	IM-MN95	MASCARILLA TIPO N°95
33	IMPLMASF	MASCARILLAS CON FILTRO
34	A03FA01.	METOCLOPRAMIDA 10MG TAB
35	P01AB01.	METRONIDAZOL DE 500MG
36	P01AB02	METRONIDAZOL TAB. 250 MG.
37	A04AA01	ONDASETRON 8MG AMP
38	1IM-POP	PORTA OBJETOS PLACAS UND.
39	IM-PRE-FEM	PRESERVATIVOS FEMENINOS
40	IM-P	PRESERVATIVOS UND.



**b) Bodega, Medicina Gratuita 2012**

El universo se contó con 501 medicamentos e insumos médicos

**c) Bodega, Maternidad Gratuita 2012**

Valor del Inventario al 19/02/2015 Por descripción		
No.	Cód.. Producto	Descripción
1	B03BB01	ACIDO FOLICO 1 MG TABLETA
2	IM-AE25	AGUJA ESPINAL No. 25 (ESPINOCAN 25)
3	P02CA03 -	ALBENDAZOL DE 400MG TAB
4	A03BA01	ATROPINA 1 MG/ML AMPOLLA
5	IM-BAJ	BAJALENGUAS PAQ X 500 UND
6	IM-B15	BISTURI N°15 UNIDADES
7	IM-CG	CANULA DE GUEDEL No. 4 UND.
8	IM-CC2	CATGUT CROMADO 2/O UND.
9	IM-CC	CEPILLO CITOLOGICO UND.
10	IM-CLAM UM ST	CLAM UMBILICAL STANDAR
11	J01FF01	CLINDAMICINA SOL INY 600MG/4ML
12	H02AB02	DEXAMETASONA 4MG/2ML AMPOLLA
13	C01CA04	DOPAMINA 200MG/5ML
14	B01AB05	ENOXAPARINA SODICA 20MG/0.2ML JERINGA PRELLENADA
15	N01AH01	FENTANILO 0.5 MG /10 ML AMPOLLA
16	IM-FRS REC	FRASCO RECOLECTOR DE ORINA
17	INS-FROA	FUNDA RECOLECT.DE ORINA ADULTOS
18	IM-GH	GASA HIDROFILADA 90*100 MT. UND.
19	IM-HR	HOJA DE RASURAR UND.
20	IM-MD	MASCARILLA DESCARTABLE C X 50 UND.
21	A07AA02	NISTATINA SUSPENSION
22	N02BE01	PARACETAMOL 100 MG (SOLUCION ORAL) GOTAS
23	IM-POLI-3-0	POLIGLACTINA 3/0 (NOVOSYN VIOLET 3/0 70CM.
24	B03AC01 -	SALES DE HIERRO SOL INY 20MG/5ML
25	N01AB08	SEVOFLUORANO 1 MG FRASCO 250 CC

26	IM-TO	TERMOMETRO ORAL UND.
27	IMPTIRCOMBUR	TIRAS REACTIVAS COMBUR 10 TEST
28	IM-V24	VASOFIX No. 24 UND.

## ANEXO C

### ENCUESTA DE CONOCIMIENTO SOBRE APLICACIÓN DE LA GUÍA

La presente encuesta, tiene como finalidad evaluar el grado de aplicación de la “Guía de Recepción y Almacenamiento de Medicamentos e Insumos médicos emitido por el Ministerio de Salud Pública en Diciembre del año 2009”, en la Bodega de Farmacia del Hospital Provincial General Docente Riobamba. La información obtenida será de gran utilidad para plantear Estrategias Gerenciales.

#### CUESTIONARIO:

1. ¿Usted Conoce la GUÍA PARA LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA emitida en Diciembre del año 2009?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es negativa, porque: \_\_\_\_\_

2. ¿Aplican la GUÍA PARA LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, en el Área de la Bodega del Hospital?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es negativa, porque: \_\_\_\_\_

3. En caso de existir novedades durante la recepción de medicamentos e insumos médicos, ¿Qué tipo de proceso Usted aplica para reportar?

a) Anexo No. 1: Registro de novedades durante la recepción de la Guía del MSP

b) Ningún proceso

c) Otro: Especifique \_\_\_\_\_

4. ¿Cuenta con registros sobre las novedades encontradas en la recepción de medicamentos e insumos médicos?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es negativa, porque: \_\_\_\_\_

5. Para la inspección de los medicamentos e insumos médicos, ¿Usted aplica?

a) El Anexo No. 2: Parámetros e inspección de la Guía del MSP

b) Ninguno

c) Otro Proceso. Especifique: \_\_\_\_\_

6. ¿Usted conoce el Anexo No. 3 de la Guía del MSP, sobre la tabla militar estándar, en donde se debe manejar el tamaño del lote y niveles generales de inspección?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es negativa, porque: \_\_\_\_\_

7. ¿Cuenta con registros sobre la clasificación de defectos técnicos, como lo sugiere el Anexo No. 4 de la Guía del MSP?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es negativa, porque: \_\_\_\_\_

8. ¿Usted Aplica el Anexo No. 5 de la Guía del MSP, sobre el reporte de especificaciones técnicas evaluadas (CONTROL POST REGISTRO)?

SI ☐ NO ☐

i su respuesta es negativa, porque: \_\_\_\_\_

9. ¿Cuenta con actas de entrega-recepción de los medicamentos e insumos médicos?

Si su respuesta es positiva, indique cual aplica:

a) Anexo No. 6 de la Guía del MSP

b) Otro proceso. Especifique: \_\_\_\_\_

10. ¿Aplican una tarjeta de Kárdex-movimiento de inventario?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es positiva, escoja la opción a continuación:

a) Anexo No. 7 de la Guía del MSP

b) Ninguno

c) Otro Proceso. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

11. ¿Cuentan con las notas de ingreso a bodega de los medicamentos e insumos médicos a

la fecha?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es positiva, escoja la opción a continuación:

- a) Anexo No. 8 de la Guía del MSP
- b) Ninguno
- c) Otro proceso. ¿Cuál?\_\_\_\_\_

12. ¿Cuentan con registro de control de vencimiento por años?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es positiva, ¿Qué proceso y/o formato utilizan?

- a) Anexo No. 9 de la Guía del MSP
- b) Ninguno
- c) Otro proceso. ¿Cuál?\_\_\_\_\_

13. ¿Utiliza un registro de Temperatura y Humedad Relativa al ambiente?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es positiva, indique la opción:

- a) Formato del Anexo No. 10 de la Guía del MSP
- b) Ninguno
- c) Otro formato. ¿Cuál?\_\_\_\_\_

14. ¿Utiliza un registro de temperatura en cadena de frío?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es positiva, indique la opción:

- a) Formato del Anexo No. 11 de la Guía del MSP
- b) Ningún formato
- c) Otro formato. ¿Cuál?\_\_\_\_\_

15. ¿Aplica notas de devolución de medicamentos e insumos médicos a la fecha?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es positiva, indique la opción:

- a) Formato del Anexo No. 12 de la Guía del MSP
- b) Ningún formato
- c) Otro formato. ¿Cuál?\_\_\_\_\_

16. ¿Cuentan con registros de bajas por averías (daños) de los medicamentos e insumos

médicos, a la fecha?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es positiva, indique la opción:

- a) Formato del Anexo No. 13 de la Guía del MSP
- b) Ningún formato
- c) Otro formato. ¿Cuál?\_\_\_\_\_

17. ¿Aplica registros de inventarios de medicamentos e insumos médicos y a la fecha?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es positiva, indique la opción:

- a) Formato del Anexo No. 14 de la Guía del MSP
- b) Ningún formato
- c) Otro formato. ¿Cuál?\_\_\_\_\_

18. ¿Utiliza un instructivo para preparar el inventario general?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es positiva, indique la opción:

- a) Formato del Anexo No. 15 de la Guía del MSP
- b) Ningún formato
- c) Otro formato. ¿Cuál?\_\_\_\_\_

19. ¿Disponen de un consolidado sobre las necesidades de medicamentos e insumos médicos esenciales por Servicio y a la fecha?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es positiva, indique la opción:

- a) Formato del Anexo No. 16 de la Guía del MSP
- b) Ningún formato
- c) Otro formato. ¿Cuál?\_\_\_\_\_

20. ¿Aplica formularios de notas de ingreso de bodega de los medicamentos e insumos médicos, a la fecha?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es positiva, indique la opción:

- a) Formato del Anexo No. 17 de la Guía del MSP
- b) Ningún formato
- c) Otro formato. ¿Cuál?\_\_\_\_\_

21. ¿Utiliza notas de egresos de bodega?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es positiva, indique la opción:

- a) Formato del Anexo No. 18 de la Guía del MSP
- b) Ningún formato
- c) Otro formato. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

22. ¿Disponen de registros de Lista de chequeo para Auto-inspección de la bodega, sobre los medicamentos e insumos médicos y a la fecha?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es positiva, indique la opción:

- a) Formato del Anexo No. 19 de la Guía del MSP
- b) Ningún formato
- c) Otro formato. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

23. ¿Cuentan con registro de LIMPIEZA de la Bodega?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es positiva, indique la opción:

- a) Formato del Anexo No. 20 de la Guía del MSP
- b) Ningún formato
- c) Otro formato. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

24. ¿Cuentan con el Anexo No. 21: sobre registro de Capacitación al personal de Bodega y a la fecha?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es negativa, porque: \_\_\_\_\_

25. ¿Cuentan con registros de accidentes del personal que laboran en el área de la Bodega de la Farmacia del Hospital?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es positiva, indique la opción:

- a) Formato del Anexo No. 22 de la Guía del MSP
- b) Ningún formato
- c) Otro formato. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

26. ¿Aplican el registro de Normas de seguridad en el área de la Bodega de la Farmacia del Hospital y a la fecha?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es positiva, indique la opción:

- a) Formato del Anexo No. 23 de la Guía del MSP
- b) Ningún formato
- c) Otro formato. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## **ANEXO D**

### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

La presente encuesta tiene como objetivo analizar la satisfacción sobre la atención recibida en el Área de Bodega del Hospital Provincial General Docente de Riobamba, durante el proceso de la recepción de medicamentos e insumos médicos. Toda la información proporcionada será manejada confidencialmente. Le agradezco su colaboración:

Fecha \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ N°. Encuesta \_\_\_\_

### **CUESTIONARIO:**

1. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos/servicios (Medicamentos e insumos médicos) del Área de la Bodega General del Hospital?

<input type="radio"/>	Menos de un mes
<input type="radio"/>	De uno a tres meses
<input type="radio"/>	De tres a seis meses
<input type="radio"/>	Entre seis meses y un año
<input type="radio"/>	Entre uno y tres años
<input type="radio"/>	Más de tres años
<input type="radio"/>	Nunca los he utilizado

2. ¿El tiempo que Usted debe esperar para ser atendida en el Área de la Bodega General del Hospital, es?:

<input type="radio"/>	5-15 minutos
<input type="radio"/>	20 - 40 minutos
<input type="radio"/>	1 hora o más

3. ¿Antes de entregar el producto/servicio (Medicamentos e insumos médicos), el personal del Área de la Bodega General del Hospital verifica y registra fechas de caducidad y calidad del producto?

<input type="radio"/>	Siempre
<input type="radio"/>	Frecuentemente
<input type="radio"/>	Alguna vez
<input type="radio"/>	Rara vez
<input type="radio"/>	Nunca

4. ¿Con qué frecuencia utiliza los productos/servicio (medicamentos e insumos médicos) de la Bodega General del Hospital?

<input type="radio"/>	Una o más veces a la semana
<input type="radio"/>	Dos o tres veces al mes
<input type="radio"/>	Una vez al mes
<input type="radio"/>	Menos de una vez al mes
<input type="radio"/>	Otro <input type="text"/>

5. ¿La información que le proporciona el personal que labora en el Área de Bodega del Hospital, en lo referente a la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos, es?

<input type="radio"/>	Muy Buena
<input type="radio"/>	Buena
<input type="radio"/>	Regular
<input type="radio"/>	Mala

6. ¿La información que le proporciona el personal que labora en el Área de Bodega del Hospital, en lo referente a cierres por constatación física de los medicamentos e insumos médicos, es?

<input type="radio"/>	Con anticipación
<input type="radio"/>	Al momento de la necesidad
<input type="radio"/>	No existe información



7. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con respecto a la atención brindada en el área de la Bodega del Hospital, en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecha y 1 es completamente insatisfecho.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos del Área de la Bodega General del Hospital:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
Profesionalidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amabilidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relación calidad- precio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orientada a satisfacer al cliente (Paciente).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Buena calidad del producto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Área de la Bodega bien organizado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad del servicio brindado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. ¿La limpieza que Usted Observa en el Área de Bodega del Hospital, es?

<input type="radio"/>	Muy Buena
<input type="radio"/>	Buena
<input type="radio"/>	Regular
<input type="radio"/>	Mala

**Anexo E**  
**HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA**  
**REGISTRO DE LIMPIEZA**

NIVEL NACIONAL: II  
 PROVINCIA: Chimborazo  
 AREA N°: 3  
 HOSPITAL: Hospital Provincial General Docente Riobamba  
 MES: Marzo

UNIDAD OPERATIVA: Bodega de medicamentos  
 Año: 2015

**AREA DE LIMPIEZA**

DIA	HORA	PISOS	PUERTAS/ VENTANA S	ESTANT ERIAS	ESCRITORI OS Y EQUIPOS	REFRIGERADO RA	OTRO	FIRMA	OBSERVACI ONES
		Diario	mensual	Semanal	Diario	Mensual			
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									

En el espacio colocar (X) en el tipo de limpieza, hora y área en la que se realizó.  
 En caso de haber observaciones redactarlas en el casillero pertinente y reportar al responsable (Coordinación de farmacia)

## **Anexo F**

**HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA**

### **REGISTRO DE CAPACITACION AL PERSONAL**

NIVEL NACIONAL: II

UNIDAD OPERATIVA: Bodega

de medicamentos

PROVINCIA: Chimborazo

AÑO: 2015

AREA N°: 3

HOSPITAL: Hospital Provincial General Docente Riobamba

MES: Marzo

Tema:

Lugar:

#### **CAPACITACION**

N°	ASISTENTE	FIRMA	HORA DE INGRESO	HORA DE SALIDA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

#### **CAPACITADOR (S):**

✓

✓

✓

✓

✓

## Anexo G

HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA

## REGISTRO DE ACCIDENTES

NIVEL NACIONAL: II

## UNIDAD OPERATIVA: Bodega

de medicamentos

PROVINCIA: Chimborazo

AÑO: 2015

AREA N°: 3

HOSPITAL: Hospital Provincial General Docente Riobamba

MES: Marzo

[illegible]

## INDICE DE FOTOGRAFÍAS

**BODEGA MEDICINA GRATUITA 2012**  
HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA  
AVDA. JUAN FELIX PROANO S/N Y CHILE

Fecha: 16/01/2015  
Página: 1  
Nro. 3344

**EGRESO**

Vendido a: LAVANDERIA TIL  
Código: 001LAV

Enviado a: TIL  
RUC:

Enviar: Entrega      Términos: Efectivo      Vendedor:      Su ref:

Código producto	Descripción del producto	Cantidad	Precio Unit. \$	Subtotal \$
INS-MDE	MASCARILLA DESECHABLE CAJA X 50 UNID. Expira: 30/12/2015	3	1,2000	3,60
IM-GMN	GUANTES DE MANEJO (NITRIL) CAJA Expira: 1/1	5	10,3600	51,80
INS-GHR	GASA HIDROFILADA ROLLO 90CM * 100MTS. Expira: 30/07/2014	10	31,3600	313,60
		18	Subtotal:	369,24

ING. ANGEL CASTELO

ELABORADO POR

**TOTAL \$ 369,24**  
TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE \$ 24/100

**FOTOGRAFÍA N°1:** Formulario de egreso de insumos  
*Elaborado, por: Brigitte Estefanía Torres López*

**HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA**  
MINISTERIO DE SALUD PUBLICA  
ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS

PROVEEDOR: PHARMEDIC  
RUC: 2012000000  
NOMBRE DEL REPRESENTANTE: JAVIER LAJO  
INSTITUCIÓN DE SALUD PUBLICA: EPS-DR  
PROVINCIA: CHIMBORAZO

En la ciudad de Riobamba a los 22 días del mes de enero de 2015, en las bodegas del H.P. S.D.R., ubicada en la Av. Juan Félix Proano con Chile, procede a realizar la entrega-recepción a la empresa proveedora de los medicamentos abajo detallados para el cargo correspondiente por aprobación de la Acta de calidad.

LOTE	VENCIMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	IVA	VALOR TOTAL
12.01.5860	31/01/2015	POTOMETRONA 1MG/ML	400	0,15		60
MT20037	31/06/2014	PROCCOPTONINA 100MG	5	1,00		5,00
12.0054.28	30/09/2014	EPINEFRINA 1 MG/ML	140	0,15		21,00
					TOTAL:	86,00

ENTREGUE CONFORME  
PATRICIA REYES  
BODEGA GENERAL

RECIBI CONFORME  
PHARMEDIC S.A.  
JAVIER LAJO  
PHARMEDIC

**FOTOGRAFÍA N° 2:** Acta de entrega y recepción de medicamentos  
*Elaborado, por: Brigitte Estefanía Torres López*

**FOTOGRAFÍA N° 3:** Registro de Temperatura y Humedad Relativa  
*Elaborado, por: Brigitte Estefanía Torres López*

**FOTOGRAFÍA N° 4:** Reporte de Especificaciones Técnicas Evaluadas  
(Control pos Registro)  
*Elaborado, por:* Brigitte Estefanía Torres López



**FOTOGRAFÍA N° 5:** Almacenamiento de insumos de oficina

*Elaborado, por: Brigitte Estefanía Torres López*



**FOTOGRAFÍA N° 6:** Almacenamiento de medicamentos

*Elaborado, por: Brigitte Estefanía Torres López*



**FOTOGRAFÍA N° 7:** Área de almacenamiento

*Elaborado, por: Brigitte Estefanía Torres López*



**FOTOGRAFÍA N° 8:** Sección medicamentos e insumos de odontología

*Elaborado, por: Brigitte Estefanía Torres López*





**FOTOGRAFÍA N°9:** Sección pasillos de bodega.  
*Elaborado, por: Brigitte Estefanía Torres López*



**FOTOGRAFÍA N° 10:** Sección de maternidad de medicamentos e insumos.  
*Elaborado, por: Brigitte Estefanía Torres López*



**FOTOGRAFÍA N° 11:** Sección medicamentos e insumos  
*Elaborado, por: Brigitte Estefanía Torres López*



**FOTOGRAFÍA N°12:** Ingreso Maternidad Gratuita  
*Elaborado, por: Brigitte Estefanía Torres López*